

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias e Ingenierías Físicas y Formales
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial



**Propuesta de mejora en la calidad del servicio del Sistema de Grados y Títulos y
el desempeño laboral de la Universidad Católica de Santa María**

Tesis presentada por la Bachiller:

Huarca Jara, Nayeli Daniela

ORCID: 0009-0005-8174-7812

para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Asesor:

Dr. Llaza Loayza, Marco Antonio

ORCID: 0000-0003-4584-8622

Arequipa - Perú

2025

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INGENIERIA INDUSTRIAL

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 12 de Junio del 2025

Dictamen: 015716-C-EPII-2025

Visto el borrador del expediente 015716, presentado por:

2018701062 - HUARCA JARA NAYELI DANIELA

Titulado:

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL SISTEMA DE GRADOS Y TITULOS
Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Titulo Profesional/Titulo de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

INGENIERO INDUSTRIAL

**29388008 - TICSE VILLANUEVA EDWING JESUS
DICTAMINADOR**



**29278441 - PACHECO OVIEDO ABRAHAM ARTURO
DICTAMINADOR**



**29711324 - RIVERA CHAVEZ MARIA EUGENIA
DICTAMINADOR**



Propuesta de mejora en la calidad del servicio del Sistema de Grados y Titulos y el desempeño laboral de la Universidad Catolica de Santa Maria

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	2%
3	rinacional.tecnm.mx Fuente de Internet	1%
4	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre Mykthsy Jara, quien fue mi mayor inspiración, con su amor incondicional y esfuerzo constante pude lograrlo. A mi familia, por su amor y apoyo en todo momento. Y a mis abuelos, que fueron un impulso para seguir. Esta dedicatoria es para ustedes, quienes siempre creyeron en mi capacidad de lograrlo.



AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios, por darme la fuerza, salud y perseverancia necesarias para culminar esta etapa tan importante de mi vida. Y a mi familia, por ser mi pilar en todo momento.

A mis dictaminadores y asesores, que me apoyaron y transmitieron su conocimiento y dedicación, para lograr la culminación de desarrollo de mi tesis.



RESUMEN

En este estudio se evaluó la percepción que tienen los tesisistas sobre la calidad de servicio en los procesos de grados y títulos de la Universidad Católica de Santa María, con la finalidad de generar una propuesta de mejora que pueda ser aplicada.

Se parte de la identificación del problema, la cual es el tiempo de proceso de titulación que tiene el alumno, demora en los procesos, falta de apoyo en el desempeño laboral del administrativo, tiempo de espera en levantamiento de observaciones por parte de asesores y dictaminadores. La investigación se basó en datos externos como encuestas realizadas a tesisistas que se titularon entre los años 2014 y 2023 en la UCSM.

Se realizó el análisis y diagnóstico examinando la situación actual que tiene la universidad, señalando ineficiencias en el primer paso de recopilación de información sobre el proceso de tesis y levantamiento de observaciones.

En el diseño de una mejora en el sistema ERP, se propuso implementación de un chatbot, creación de un área en brindar información concisa del procedimiento y dando seguimiento al proceso, creación de un manual único, el cual tenga la información correspondiente a los tiempos que tiene el tesisista y por último realizar capacitaciones al personal administrativo para un mejor desenvolvimiento en el uso del sistema ERP y atención al alumno.

Al evaluar las posibles soluciones, se dio a conocer que son viables, aumentando el desempeño y satisfacción en un 35%, apoyando a personal administrativo en el brindar información, quitando una sobrecarga laboral al administrativo y asesor. En conclusión, las implementaciones de nuevas herramientas tecnológicas y/o mejoras en los procesos, elimina los cuellos de botellas que se pueda tener, y mejorando los sistemas que ya están establecidos.

Palabras clave: Calidad de servicio, desempeño laboral, sistema ERP.

ABSTRACT

In this study, the perception of thesis students regarding the quality of service in the graduation and degree processes at the Universidad Católica de Santa María was evaluated, with the aim of generating an improvement proposal that could be applied.

The study began by identifying the main problem, which is the length of the degree processing time for students, delays in procedures, lack of support from administrative staff in their job performance, and waiting times for feedback from advisors and reviewers. The research was based on external data, such as surveys conducted with thesis students who graduated between 2014 and 2023 at UCSM.

An analysis and diagnosis were carried out by examining the current situation of the university, highlighting inefficiencies in the initial step of gathering information about the thesis process and the resolution of observations.

In the design of an improvement within the ERP system, proposals included the implementation of a chatbot, the creation of a dedicated area for providing concise information on the procedure and monitoring the process, the development of a unified manual containing relevant information about timelines for thesis students, and the implementation of training sessions for administrative staff to improve their performance in using the ERP system and assisting students.

When evaluating the proposed solutions, they were found to be feasible, increasing performance and satisfaction by 35%, supporting administrative staff in providing information, and reducing the workload on both administrative personnel and advisors. In conclusion, the implementation of new technological tools and/or improvements in processes eliminates bottlenecks and enhances existing systems.

Keywords: Service quality, job performance, ERP system.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Planteamiento del problema	3
1.1.1. Descripción del problema	3
1.1.2. Formulación del problema	5
1.2. Objetivos de la investigación	6
1.2.1. Objetivo general.....	6
1.2.2. Objetivos específicos	6
1.3. Justificación.....	6
1.3.1. Justificación teórica.....	6
1.4. Limitaciones de la investigación	7
1.5. Hipótesis.....	8
1.6. Variables e indicadores	8
1.6.1. Variables	8
1.6.2. Operacionalización de variables	8
1.7. Delimitaciones.....	9
1.7.1. Delimitación temática.....	9
1.7.2. Delimitación espacial	9
1.7.3. Delimitación Temporal.....	9
1.8. Planteamiento metodológico.....	9
1.8.1. Tipo de investigación.....	9
1.8.2. Diseño de investigación	9
1.8.3. Levantamiento de información	9
1.8.4. Validación del instrumento	11
1.8.5. Confiabilidad del instrumento	11
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	13

2.1. Marco teórico de la investigación.....	14
2.1.1. Antecedentes del problema	14
2.2. Marco conceptual.....	18
2.2.1. La universidad en el Perú	18
2.2.2. Calidad de servicio	21
2.2.3. Desempeño laboral.....	30
CAPITULO 3: DIAGNÓSTICO	35
3.1. La Universidad Católica de Santa María	36
3.1.1. Proceso de la universidad.....	39
3.1.2. Proceso del alumno.....	40
3.1.3. Importancia de la calidad del servicio del Sistema de Grado y Títulos (SGT).....	47
3.1.4. Desempeño laboral.....	48
3.2. Resultados encuesta al alumno.....	51
3.3. Indicadores clave	76
3.4. Definición del problema.....	81
3.4.1. Análisis FODA.....	82
3.5. Identificación de puntos de mejora.....	83
CAPITULO 4 PROPUESTA.....	85
4.1. Objetivos estratégicos.....	86
4.1.1. Automatización de Respuestas y Seguimiento en el ERP.....	86
4.1.2. Mejora de Implementación de Chatbot	92
4.1.3. Preguntas y Respuestas	92
4.1.4. Desarrollo de un App Móvil.....	93
4.2. Indicadores cuantitativos	96
4.2.1. Indicadores cuantitativos.....	97
4.3. Aplicación del Despliegue de la Función de la Calidad (QFD).....	103
4.4. Programación de actividades	104
4.5. Presupuesto.....	105
4.6. Análisis cualitativo del presupuesto de la propuesta.....	105
CAPÍTULO 5.....	106
DESARROLLO DE INDICADORES DE LA PROPUESTA.....	106

5.1. Indicadores cualitativos	107
CONCLUSIONES	108
RECOMENDACIONES	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	110
ANEXOS	115



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Aprendizaje automático.....	28
Figura 2 Mapa de Procesos de la Institución.....	37
Figura 3 Proceso de Plan de tesis Universidad Católica de Santa María.....	39
Figura 4 Proceso de Borrador de Tesis Universidad Católica de Santa María.....	39
Figura 5 Proceso de Sustentación y Titulación.....	40
Figura 6 Proceso de Titulación UCSM.....	41
Figura 7 Proceso de Plan de Tesis-Revisión y evaluación del plan de tesis.....	42
Figura 8 Proceso de designación de asesor.....	43
Figura 9 Proceso de Revisión del borrador de tesis.....	43
Figura 10 Proceso de Sustentación del proyecto de tesis.....	44
Figura 11 Obtención del Título Profesional.....	45
Figura 12 Proceso realizado por BPM toma de tiempos tomados de Manual del Alumno.....	46
Figura 13 Encuesta realizada de capacitaciones.....	50
Figura 14: Gráfico porcentual del tiempo de respuesta del sistema.....	77
Figura 15 Gráfico porcentual del número de trámites completadas sin errores en el sistema.....	77
Figura 16 Gráfico porcentual del total de estudiantes que completan el proceso sin errores.....	78
Figura 17 Gráfico porcentual de estudiantes que califican positiva-mente el sistema.....	78
Figura 18 Gráfico porcentual de respuestas positivas en encuestas de facilidad de uso del sistema.....	79
Figura 19 Gráfico porcentual de incidencias reportadas por los estudiantes con el sistema.....	79
Figura 20 Gráfico porcentual de tiempo de respuesta que da el sistema.....	80
Figura 21 Gráfico porcentual de estudiantes que pueden acceder de manera remota o por aplicativo.....	80
Figura 22 Gráfico porcentual de propuestas de mejora en el sistema ERP-grados y títulos.....	81
Figura 23 Diagrama Ishikawa del problema.....	82
Figura 24 Análisis FODA.....	82
Figura 25 Matriz de priorización.....	83
Figura 26 Propuesta de Mejora en el sistema ERP.....	86
Figura 27 Ejemplo de procedimiento aplicando el Service Desk.....	89
Figura 28 Proceso de solicitar información a personal administrativo.....	90
Figura 29 Proceso de respuesta entre usuario y Chatbot.....	91

Figura 30 Muestra de la app móvil	93
Figura 31 Tiempos del proceso antes y después de las mejoras	95
Figura 32: Nuevo proceso con las propuestas de mejora	96
Figura 33 Matriz QFD	104



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Número de Alumnos Matriculados en universidades públicas y privadas	3
Tabla 2	Cantidad de titulados de la UCSM Periodo 2021-2023	4
Tabla 3	Dirección de Defensoría Universitaria.....	5
Tabla 4	Matriz con el contenido de la operacionalización de variables.....	8
Tabla 5	Leyenda de la escala.....	8
Tabla 6	Tabla de tipos de Chatbots existentes	29
Tabla 7	Cuadro de proceso del área de grados y títulos	38
Tabla 8	Tabla comparativa de Procedimientos Administrativos	48
Tabla 9	Pregunta N°1.....	51
Tabla 10	Pregunta N°2.....	52
Tabla 11	Pregunta N°3.....	52
Tabla 12	Pregunta N°4.....	52
Tabla 13	Pregunta N°5.....	53
Tabla 14	Pregunta N°6.....	53
Tabla 15	Pregunta N°7.....	53
Tabla 16	Pregunta N°8.....	54
Tabla 17	Pregunta N°9.....	54
Tabla 18	Pregunta N°10.....	54
Tabla 19	Pregunta N°11.....	55
Tabla 20	Pregunta N°12.....	55
Tabla 21	Pregunta N°13.....	55
Tabla 22	Pregunta N°14.....	56
Tabla 23	Pregunta N°15.....	56
Tabla 24	Pregunta N°16.....	56
Tabla 25	Pregunta N°17.....	57
Tabla 26	Pregunta N°18.....	57
Tabla 27	Pregunta N°19.....	57
Tabla 28	Pregunta N°20.....	58
Tabla 29	Pregunta N°21.....	58
Tabla 30	Pregunta N°22.....	58

Tabla 31 Pregunta N°23	59
Tabla 32 Pregunta N°24	59
Tabla 33 Pregunta N°25	59
Tabla 34 Pregunta N°26	60
Tabla 35 Pregunta N°27	60
Tabla 36 Pregunta N°28	60
Tabla 37 Pregunta N° 29	61
Tabla 38 Pregunta N° 30	61
Tabla 39 Pregunta N°31	61
Tabla 40 Pregunta N°32	62
Tabla 41 Pregunta N°33	62
Tabla 42 Pregunta N°34	62
Tabla 43 Pregunta N°35	63
Tabla 44 Pregunta N°36	63
Tabla 45 Pregunta N°37	63
Tabla 46 Pregunta N°38	64
Tabla 47 Pregunta N°39	64
Tabla 48 Pregunta N°40	64
Tabla 49 Pregunta N°41	65
Tabla 50 Pregunta N°42	65
Tabla 51 Pregunta N°43	65
Tabla 52 Pregunta N°44	66
Tabla 53 Pregunta N°45	66
Tabla 54 Pregunta N°46	66
Tabla 55 Pregunta N°47	67
Tabla 56 Pregunta N°48	67
Tabla 57 Pregunta N°49	67
Tabla 58 Pregunta N°50	68
Tabla 59 Pregunta N°51	68
Tabla 60 Pregunta N°52	68
Tabla 61 Pregunta N°53	69

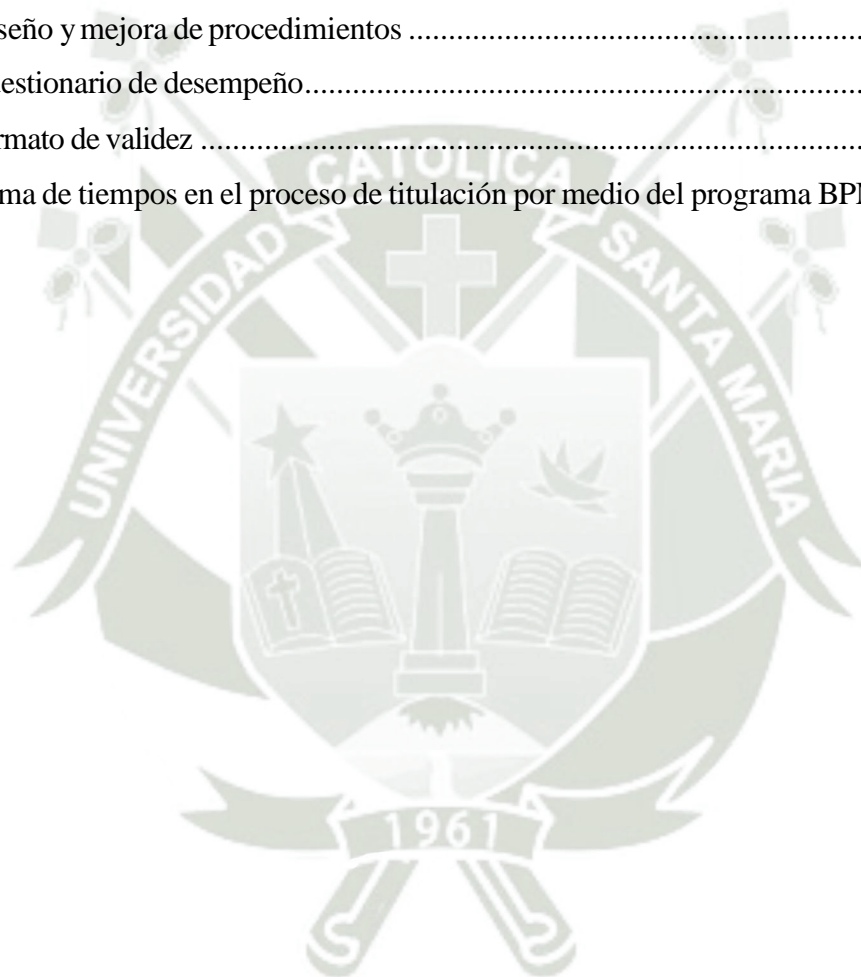
Tabla 62 Pregunta N°54.....	69
Tabla 63 Pregunta N°55.....	69
Tabla 64 Pregunta N°56.....	70
Tabla 65 Pregunta N°57.....	70
Tabla 66 Pregunta N°58.....	70
Tabla 67 Pregunta N°59.....	71
Tabla 68 Pregunta N°60.....	71
Tabla 69 Pregunta N°61.....	71
Tabla 70 Pregunta N°62.....	72
Tabla 71 Pregunta N°63.....	72
Tabla 72 Pregunta N°64.....	72
Tabla 73 Pregunta N°65.....	73
Tabla 74 Pregunta N°66.....	73
Tabla 75 Pregunta N°67.....	73
Tabla 76 Pregunta N°68.....	74
Tabla 77 Pregunta N°69.....	74
Tabla 78 Pregunta N°70.....	74
Tabla 79 Pregunta N°71.....	75
Tabla 80 Pregunta N°72.....	75
Tabla 81 Pregunta N°73.....	75
Tabla 82 Pregunta N°74.....	76
Tabla 83 Tabla de indicadores clave.....	77
Tabla 84 Cuadro comparativo del antes y después de implementación.....	92
Tabla 85 Preguntas frecuentes ChatBot.....	92
Tabla 86 Matriz de indicadores de mejora.....	97
Tabla 87 Manual de funciones del Asesor/Coordinador.....	98
Tabla 88 Mejora de manual de funciones del Asesor/Coordinador.....	98
Tabla 89 Categorización por colores.....	99
Tabla 90 Programa de capacitaciones Institucionales para estudiantes.....	101
Tabla 91: Programa de capacitaciones Institucionales para docentes.....	101
Tabla 92: Programa de capacitaciones Institucionales para administrativos.....	102

Tabla 94 Cronograma de actividades.....	104
Tabla 95 Presupuesto de la creación de la oficina y capacitación-Costos Fijos	105
Tabla 96 Presupuesto Creación de un Manual Único de Titulación Digitalizado	105
Tabla 97 Tabla comparativa: Situación Actual vs Situación Propuesta.....	107



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario para medir la calidad del servicio y el desempeño laboral en el Sistema de Grados y títulos de la UCSM.....	115
Anexo 2 Reglamento de Títulos y Grados- Resolución No.7458-CU-2020.....	118
Anexo 3 Manual Tesis-Alumno	123
Anexo 4 Modificación de reglamento específico de grados y títulos de la facultad de ciencias e ingenierías físicas y formales.....	127
Anexo 5 Diseño y mejora de procedimientos	129
Anexo 6 Cuestionario de desempeño.....	132
Anexo 7 Formato de validez	141
Anexo 8 Toma de tiempos en el proceso de titulación por medio del programa BPM.....	145



INTRODUCCIÓN

El sistema ERP (planificación de recursos empresariales) es un software que integra y gestiona en una sola plataforma los procesos que son claves para una empresa, mejorando la eficiencia de un proceso, aumento de productividad y centralización de la información. Así también, el desempeño laboral es un conjunto de acciones y comportamientos que una persona demuestra al cumplir sus funciones en un trabajo. Según (Sánchez & Méndez, 2021), los sistemas ERP no solo permiten la automatización de procesos, sino también la toma de decisiones basada en datos precisos, lo cual es fundamental para mejorar el rendimiento de la organización.

En este contexto, el sistema ERP de la UCSM presenta en el área de grados y títulos de la facultad de ciencias físicas y formales de la carrera de Ingeniería Industrial, presentando cuellos de botellas en el proceso de titulación, ya que no hay información clara, demora en los levantamientos de observaciones de la tesis. Por ello la presente investigación encuentra de gran importancia visibilizar esta problemática de la universidad, mediante los siguientes cinco capítulos a mostrar.

En el capítulo I: se desarrolla el planteamiento de la investigación a través de la descripción y la formulación del problema, los objetivos y la justificación del estudio. En el capítulo II: se analiza el marco teórico, comprende los antecedentes de la investigación, técnicas y herramientas de recolección de datos. En el capítulo III: sirve para fundamentar la metodología empleada en la realización de esta investigación. Se tocan aspectos como el tipo de estudio, el diseño de investigación, la operacionalización de variables, la muestra, los instrumentos, los procedimientos y los criterios para el análisis de datos. En el capítulo IV: se presentan las propuestas a implementa, contiene el análisis y selección de las propuestas y su descripción. Finalmente, en el capítulo V: evaluación económica, contiene los costos de implementación de la propuesta de mejora, conclusión y recomendaciones.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Descripción del problema

Actualmente, el sistema ERP de grados y títulos de la Universidad Católica de Santa María presenta deficiencias en la calidad del servicio brindado a los estudiantes, manifestadas en demoras de atención, falta de retroalimentación oportuna y dificultades de accesibilidad remota. El proceso de titulación se divide en cuatro procesos siendo los 2 últimos los que generan mayor cuello de botella. Además, dichas deficiencias impactan negativamente en el desempeño laboral del personal administrativo, evidenciado en una sobrecarga de tareas, escasa capacitación en nuevas tecnologías y baja eficiencia en los tiempos de respuesta.

Por ello, se plantea la necesidad de optimizar el sistema ERP, no solo para mejorar la calidad del servicio percibido por los estudiantes, sino también para fortalecer el desempeño del personal vinculado a estos procesos.

Tabla 1

Número de Alumnos Matriculados en universidades públicas y privadas

	2019	2020	2021	2022	2023
Universidad Nacional de San Agustín Arequipa	26352	26403	27460	27081	27343
Universidad Católica de Santa María	16130	17053	19306	20507	20732
Universidad Alas Peruanas S.A.	57486	34565	23912	13236	6468
Universidad Católica San Pablo	8620	8855	9684	9707	9720
Universidad Continental S.A.C.	33506	41128	53972	62835	72480

Nota. Explicación de la tabla. Adaptación propia en base a la investigación realizada, INEI 2023

Tabla 2
Cantidad de titulados de la UCSM Periodo 2021-2023

	2021	2022	2023
Facultad de Medicina Humana	131	36	111
Escuela Profesional de Odontología	90	116	94
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica	16	86	14
Escuela Profesional de Biotecnología	15	72	33
Escuela Profesional de enfermería	24	50	30
Total de Titulados	276	360	282
Facultades de Ciencias e Ingenierías Físicas y Formales			
Escuela profesional de Ingeniería de Sistemas	15	148	11
Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica, mecánica, eléctrica y mecatrónica	41	0	49
Escuela Profesional de ingeniería mecánica	1	310	1
Escuela Profesional de Ingeniería Mecánica-eléctrica	5	22	1
Escuela Profesional de Ingeniería Mecatrónica	9	2	0
Escuela Profesional de Ingeniería Electrónica	19	179	5
Escuela Profesional de Ingeniería de Minas	1	103	9
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial	60	215	42
Total de Titulados	151	979	118
Facultad de Arquitectura e Ingenierías Civil y del Ambiente			
Escuela Profesional de Arquitectura	49	161	59
Escuela Profesional de Ingeniería Civil	40	240	57
Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental	24	68	19
Total de Titulados	113	469	135
Facultad de Ciencias e Ingenierías Biológicas y Químicas			
Escuela Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia	18	20	44
Escuela Profesional de Ingeniería De Industria Alimentaria	1	1	7
Escuela Profesional de Ingeniería Agronómica y Agrícola	5	7	12
Total de Titulados	24	28	63
Facultad de Ciencias Jurídicas Y Políticas			
Escuela Profesional de Derecho	45	117	27
Escuela Profesional de Ciencia Política y Gobierno	17	2	4
Total de Titulados	62	119	31
Facultad de Ciencias Económico-Administrativas			
Escuela Profesional de Administración de Empresas	70	107	63
Escuela Profesional de Ingeniería Comercial	83	118	51
Escuela Profesional de Contabilidad	65	68	12
Total de Titulados	218	293	126
Facultad de Ciencias y Tecnologías sociales y Humanidades			
Escuela Profesional de Educación	0	40	9
Escuela Profesional de Educación Inicial	0	1	11
Escuela Profesional de Teología	0	0	0
Escuela Profesional de Comunicación social	17	75	16
Escuela Profesional de Publicidad Y Multitudinaria	13	61	6
Escuela Profesional de Psicología	38	51	98
Escuela Profesional de Turismo y Hotelera	13	57	7
Escuela Profesional de Trabajo Social	1	29	4
Total de Titulados	82	314	151

Nota. Explicación de la tabla. Adaptación propia en base a la investigación realizada, Memorial 2024

Ahora bien, las universidades como una institución educativa, son organizaciones que brindan servicios educativos y tienen como meta la formación de nuevos profesionales, por esta razón la conducta y disposición del recurso humanos son aspectos importantes, de modo que, un manejo adecuado del Sistema de Grados y Títulos permitirá generar una mayor cantidad de titulados.

Es evidente que la universidad tiene procesos burocráticos en especial los proceso finales donde se tiene mayor demora, una estructura jerárquica piramidal, con ciertas actividades, reglamentos y objetivos específicos, este modelo existe desde hace muchos años, es importante resaltar que la Universidad Católica de Santa María actualmente tiene 61 años, sin embargo, eso no quiere decir que no pueda mejorar algunos procesos y plazos, para que pueda mejorar la calidad de servicio y sobre todo el desempeño laboral que cumplen los administrativos, puesto que se perciben notables quejas y reclamos desde hace años, como se observa en la Tabla 3.

Tabla 3
Dirección de Defensoría Universitaria

Actuaciones según Procedimientos	51
Quejas	65%
Reclamos	15%
Denuncias	20%
Actuaciones por iniciativa de la Defensoría Universitaria	158
Consultas de orientación	143
Actualizaciones de Oficio	15

Nota. Explicación de la tabla. Adaptado de (Maria, 2023) "Memorial Institucional UCSM 2023" por Universidad Católica de Santa María, 2023, p. 31.

Por otro lado, luego de la pandemia, se inició con un proceso virtual, sin embargo, viendo las estadísticas es probable que el servicio que se brinda no sea el más adecuado para los alumnos que desean titularse. Es así que la presente investigación pretende realizar una propuesta de mejora de la calidad del servicio del ERP y como consecuencia indirecta también el desempeño laboral que brindan la UCSM con respecto al sistema de grados y títulos para generar mayor cantidad de graduados en cada año, el cual es propósito de la universidad.

1.1.2. Formulación del problema

1.1.2.1. Interrogante general

¿Cómo se va a mejorar la calidad de servicio del sistema de grados Y el desempeño laboral en la universidad católica de santa maría?

1.1.2.2. Interrogantes específicas

- ¿Cómo se puede diagnosticar el sistema ERP en el tiempo de respuesta del servicio para brindarles un mejor servicio a los alumnos?
- ¿Cuáles son las principales debilidades del proceso de titulación de los estudiantes titulados de la UCSM (ERP)?
- ¿Cómo se diseñará la propuesta de mejora para optimizar los procesos del sistema ERP y la gestión administrativa en el contexto de la titulación universitaria?
- ¿Cómo se realizará la evaluación de la propuesta de mejora, considerando la calidad de servicio y la mejora en el desempeño laboral?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

- Proponer una mejora en el sistema ERP de grados y títulos para optimizar la calidad del servicio y contribuir a un mejor desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica de Santa María.

1.2.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la percepción de los estudiantes titulados sobre la calidad del servicio del sistema ERP.
- Identificar las principales debilidades del ERP en eficiencia, accesibilidad y facilidad de uso.
- Evaluar el impacto del ERP actual en el desempeño del personal administrativo.
- Diseñar una propuesta de mejora tecnológica y procedimental del sistema ERP.
- Establecer indicadores para medir la mejora en la calidad del servicio y el desempeño laboral.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

La presente investigación pretende ampliar la teoría con respecto a las variables, calidad de servicio con respecto a los servicios educativos, el desempeño laboral en los administrativos. Buscando proporcionar un marco de referencia que permita comprender mejor la relación entre estos factores y el impacto en la gestión institucional. Además, los resultados obtenidos podrán servir como complemento teórico para futuras investigaciones relacionadas con la mejora de la calidad educativa, optimización de procesos administrativos y el fortalecimiento del desempeño del personal en los entornos académicos. Esperando contribuir al desarrollo de estrategias que promuevan una educación más eficiente.

1.3.1.1. Justificación metodológica

Es de carácter metodológico ya que se va optimizar el actual proceso el cual permita brindar una mejor calidad del servicio orientado hacia el sistema de grados y títulos, la cual se podría implementar en un futuro para optimizar la eficiencia y la satisfacción de los usuarios. Así mismo, se identificarán los procesos que sigue actualmente la universidad, analizando sus etapas para poder detectar los cuellos de botella y/o problemas que dificulten la fluidez y eficacia del sistema. Con lo que se tenga, se propondrán estrategias de mejora enfocadas en la estandarización de procesos, la reducción de tiempos de respuesta, la minimización de errores administrativos y optimización de los recursos. De esta forma, generar un modelo de gestión más ágil y eficiente que contribuya a que tenga una mejor experiencia los estudiantes y personal administrativo.

1.3.1.2. Justificación práctica

La presente investigación busca encontrar soluciones prácticas y concretas a partir de los resultados obtenidos, proporcionando un enfoque basado en evidencia que permita abordar las deficiencias identificadas. Mejorando los procesos administrativos en la universidad con respecto al Sistema de Grados y Títulos, optimizando su eficiencia, reduciendo tiempos de espera y garantizando una mejor experiencia para los usuarios. Además, con los resultados obtenidos, se podrían tomar decisiones estratégicas que contribuyan con la implementación de mejoras sostenibles en la gestión académica. Pudiendo orientar cambios en normativas, procedimientos y herramientas tecnológicas que favorezcan la transparencia, accesibilidad y eficacia del sistema, permitiendo así un avance significativo en la calidad del servicio ofrecido por la institución.

1.4. Limitaciones de la investigación

El presente trabajo tiene como objetivo desarrollar una propuesta destinada a mejorar los procedimientos actuales del Sistema de Grados y Títulos de la universidad. Debido a los procedimientos burocráticos existentes, la implantación directa del nuevo sistema no es factible a corto plazo, sin embargo, está investigación proporcionara una alternativa de solución que, al ser considerada, podría optimizar los procesos vigentes, ofreciendo un servicio más eficiente y satisfactorio para los estudiantes que buscan titularse. Al poder identificar y abordar las áreas de mejora, se espera que la universidad pueda, en el futuro, adoptar practicas más ágiles y centradas en las necesidades de los alumnos, contribuyendo así a una experiencia más fluida y efectiva.

1.5. Hipótesis

Se mejora la calidad del servicio de grados y títulos del ERP a través de las capacitaciones y creación del área de grados para los docentes y estudiantes, optimizando el tiempo de respuesta del proceso de titulación en la Universidad Católica de Santa María

1.6. Variables e indicadores

1.6.1. Variables

Variable independiente: Calidad de Servicio del ERP

Variable dependiente: Desempeño Laboral en la Universidad

1.6.2. Operacionalización de variables

Tabla 4



















Matriz con el contenido de la operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Escala Cuantificada
Calidad de Servicio del ERP	Eficiencia	Tiempo promedio del trámite	1-2 meses (Muy eficiente); 3-4 meses (Eficiente); >4 meses (Deficiente)
	Satisfacción del usuario	Calificación de experiencia (1-10)	9-10 (Excelente); 7-8 (Bueno); <7 (Deficiente)
	Accesibilidad	Tiempo de respuesta del sistema	1-3 segundos (Muy eficiente); 4-6 segundos (Aceptable); >6 segundos (Deficiente)
Desempeño Laboral	Eficiencia laboral	Nº de trámites procesados por mes	>40 (Excelente); 30-39 (Bueno); <30 (Deficiente)
	Capacitación	% de empleados capacitados en ERP	>90% (Excelente); 80-89% (Bueno); <80% (Regular)
	Satisfacción con herramientas	Satisfacción del personal (escala 1-10)	9-10 (Excelente); 7-8 (Bueno); <7 (Deficiente)

Nota. Los indicadores mostrados fueron escogidos según disponibilidad y relevancia a criterio del tesista.

Tabla 5

Leyenda de la escala

Escala Cuantificada	Valor/Escala	Clasificación	Color (Semáforo)
Tiempo promedio del trámite	1-2 meses	Muy eficiente	 Verde
	3-4 meses	Eficiente	 Amarillo
	Más de 4 meses	Deficiente	 Rojo
Calificación de experiencia (1-10)	9-10	Excelente	 Verde
	7-8	Bueno	 Amarillo
	Menos de 7	Deficiente	 Rojo
Tiempo de respuesta del sistema	1-3 segundos	Muy eficiente	 Verde
	4-6 segundos	Eficiente	 Amarillo
	Más de 6 segundos	Deficiente	 Rojo
Nº de trámites procesados por mes	Más de 40 trámites	Excelente	 Verde
	30-29 trámites	Bueno	 Amarillo
	30 a menos	Deficiente	 Rojo
% de empleados capacitaciones en ERP	90% a más	Excelente	 Verde
	80%-89%	Bueno	 Amarillo
	80% menos	Regular	 Rojo
Satisfacción del personal (escala 1-10)	9-10	Excelente	 Verde
	7-8	Bueno	 Amarillo
	Menos de 7	Deficiente	 Rojo

Nota. Elaboración propia, criterio tomado de las variables.

1.7. Delimitaciones

1.7.1. Delimitación temática:

Esta investigación se centrará en la facultad de ciencias físicas y formales de la Universidad Católica de Santa María, específicamente en la carrera de Ingeniería Industrial, teniendo como línea de investigación los sistemas integrados.

1.7.2. Delimitación espacial:

El estudio se llevará en la Universidad Católica de Santa María.

1.7.3. Delimitación Temporal:

Se realizará una evaluación y propuesta de mejora en el sistema ERP de la UCSM, después del análisis del estado actual en el que se encuentran trabajando cada uno de los administrativos encargados de las áreas correspondientes, solucionando problemas a corto y mediano plazo.

1.8. Planteamiento metodológico

1.8.1. Tipo de investigación

Se trabajó con un tipo de investigación cuantitativo y descriptivo (Hernández et al., 2020), ya que los datos se procesarán estadísticamente y se describirán cómo se comportan las variables de estudio.

1.8.2. Diseño de investigación

La investigación es no experimental descriptivo transversal (Hernández et al., 2020) de carácter propositivo. Se llevó a cabo con el objetivo de identificar y analizar las percepciones de los tesisistas sobre la calidad del servicio en los procesos de grados y títulos, a fin de proponer mejoras concretas que optimicen dichos procesos.

1.8.3. Levantamiento de información

1.8.3.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Introducción de (Tamayo y Tamayo, 2001), (Hernández-Sampieri, 2014) “Para recoger los datos se procedió a recolectar información de cuantos titulados se tuvo por año desde el 2014 al 2023 en la Universidad Católica de Santa María, así mismo, se utilizaron diferentes técnicas en esta investigación”.

- Observación: Según (Tamayo y Tamayo, 2001) permite recopilar datos concretos mediante la observación sistemática en su entorno natural, se realizará una observación a la Universidad Católica de Santa María en la facultad de ciencias físicas y formales de la carrera de Ingeniería Industrial.

- Entrevista: (Hernández-Sampieri, 2014) son conversaciones dirigidas que permiten profundizar en las percepciones y experiencias de los que participan, se entrevistara a los alumnos egresados de los años 2014 al 2023 y a personal administrativo.
- Encuesta: Según (Tamayo y Tamayo, 2001) consiste en un cuestionario que se presenta al encuestado para poder obtener información específica sobre un tema, se realizó una encuesta mediante Google forms, que se envió mediante un correo a los alumnos. Luego de recoger los datos se procederá a tabular los datos en el Excel y luego se pasará al SPSS versión 25, para procesar los datos mediante estadística descriptiva.

1.8.3.2. Instrumentos

- Guía de observación documental: se tomó como criterio ya que dicha investigación es de manera cuantitativa, teniendo criterios específicos para la recolección de información relacionada a la satisfacción del alumno en su proceso de titulación.
- Guía de observación Presente: el instrumento fue efectivamente aplicado y formo parte de la metodología del estudio. Registrando la satisfacción del alumno durante el proceso de titulación.
- Guía de entrevista semiestructurada: Se utilizaron entrevistas semiestructuradas para conocer las dificultades y percepción que tuvieron los egresados respecto al proceso de titulación en la universidad. Por medio de una serie de preguntas, permitiendo obtener testimonios reales.
- Cuestionario: El cuestionario fue diseñado para medir directamente la percepción de la calidad del servicio y el desempeño laboral del personal involucrado en el proceso, a partir de atributos específicos observados por los usuarios. La construcción del cuestionario se basó en los principios de evaluación de la satisfacción del usuario en función de atributos de servicio, como lo plantea el enfoque de medición de percepción de calidad en el Modelo Europeo de Índice de Satisfacción del Cliente (ECSI).
 - El cuestionario se estructuró en 75 ítems, agrupados en bloques temáticos que evalúan:
 - Atención y asesoría recibida para iniciar el trámite de titulación.
 - Accesibilidad y facilidad de uso del sistema ERP.
 - Tiempo y calidad de respuesta de los dictaminadores.
 - Desempeño del asesor de tesis durante el proceso.
 - Calidad de servicio relacionado con el sistema Turnitin.
 - Satisfacción con el procedimiento de titulación.

Tipo de escala: Se utilizó una escala de tipo Likert de 5 puntos, donde:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

1.8.4. Validación del instrumento:

La validez de contenido del cuestionario fue evaluada mediante juicio de expertos en temas de gestión de calidad de servicios y procesos universitarios.

Posteriormente, se aplicó la prueba V de Aiken, obteniéndose valores mayores a 0.70, lo cual asegura la validez y pertinencia de los ítems incluidos.

Se aplicó un cuestionario a los estudiantes para saber cuáles son los principales inconvenientes que presentan en cuanto al Sistema de Grados y Títulos. Este instrumento consta de 75 reactivos que fueron validados mediante el criterio de juicio de expertos. Para ello se consultó con tres expertos en el tema de calidad de la gestión universitaria quienes evaluaron los respectivos ítems con respecto a tres criterios: coherencia, relevancia y claridad, en una escala de tipo Likert con cinco alternativas de respuesta desde “Muy bueno” (5) hasta “Muy malo” (1). Seguidamente, se aplicó la prueba V de Aiken para determinar la validez de contenido del instrumento y los valores obtenidos fueron todos superiores a 0.7 por lo que se puede afirmar que el instrumento posee evidencias de validez.

Asimismo, previo a las preguntas correspondientes del instrumento, se consideraron preguntas para registrar datos generales como edad, sexo, estado civil, carrera, grado académico, tiempo de demora para titularse y año en que se obtuvo la titulación. Seguidamente se presentan los ítems en una escala de respuesta tipo Likert con cinco niveles de respuesta: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Cabe resaltar que los ítems 21 y 22 tuvieron diferentes alternativas de respuesta en función del sentido de la propia pregunta formulada.

1.8.5. Confiabilidad del instrumento:

(Mohsen & Reg, 2011) De acuerdo al alfa de Cronbach se puede determinar qué tan confiable es la muestra de estudio. Permitiendo evaluar la consistencia interna de nuestro instrumento.

1.8.5.1. Población

Se recogieron datos en los alumnos graduados sobre el servicio de calidad.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), para el 2021, se titularon 994 alumnos, a partir del total de la muestra se realizará el muestreo correspondiente, para determinar cuántos titulados se debe encuestar.

1.8.5.2. Muestra

Se dará una muestra por conveniencia considerando el cálculo para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z=Nivel de confianza

N=Población-Censo

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

e= error de estimación

n= Tamaño de la muestra

$$N = 994$$

$$Z = 93 \%$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$E = 7\%$$

$$n = 115 \text{ personas}$$

Asimismo, de las 144 personas evaluadas superando la muestra proyectada, el 66.7% son mujeres y el 33.3% son varones, con una edad promedio de 28.8 años con una desviación estándar de 7.715 dentro de un rango de 23 a 55 años de edad. El 88.9% estaban solteros y el 11.1% casados. El 27.8% provenían de carreras de administración, 21% de derecho, 20% de ingenierías, 20% de carreras de salud, 5.6% de economía, 5.6% de otras áreas del conocimiento. Con respecto al grado académico, el 16.7% eran bachilleres, el 61.1% titulados, el 22.2% ya eran magíster. Con respecto al tiempo que demoró la titulación el 30% señaló que demoró menos de un año, el 30% un año, el 30% de 1 a dos años y el 10% restante más de dos años. El 5.6% se tituló el 2014, el 5.6 el 2015, otro 5.6% el 2016, 11.1% el 2017, 5.6% el 2019, 11.1% el 2020, 22.2% el 2021, 27.8% el 2022 y el 5.6% restante el 2023.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico de la investigación

2.1.1. Antecedentes del problema

2.1.1.1. Antecedente internacional

Ignacio Baeza e Ismael Miranda con el título de Implementación de Chatbot con Inteligencia Artificial para estudiantes universitarios, Caso: Ingeniería Civil en informática, Universidad del Bío-Bío- Chile (2023) el desarrollo de este proyecto tiene como finalidad la construcción de un sistema Chatbot que permita que cualquier persona que tenga duda sobre la carrera pueda realizar una pregunta de manera rápida y sencilla en cualquier momento del día. Utilizando metodología Scrum y el aplicativo Framework Django. Mejorando la experiencia del cliente al proporcionar asistencia personalizando y solucionando problemas de manera más rápida. Se toma como referencia ya que por medio este chatbot se puede responder de manera inmediata las preguntas que los alumnos tienen, así como ayudar al personal administrativo en brindar la información y quitarles la acumulación de tareas al tener que responder de manera repetitiva todas las preguntas que se tenga.

Ochoa David y Pintado Jonnathan en la tesis *“Desarrollo de un sistema prototipo de agente virtual para comunicación humano-maquina utilizando BERT”* 2022 dicho proyecto tiene como objetivo desarrollar un agente virtual mediante inteligencia artificial para poder comunicarse por medio de un humano-maquina. Creando por software Blender un agente virtual en 3D y software Python que sea capaz de recibir mediante micrófono una pregunta de un texto dado y nos dé una respuesta válida. Se crearon 9 preguntas las cuales evaluaron el tiempo de espera del agente virtual se demoraba en responder. Como resultado, se observó que el tiempo de respuesta del sistema aumentaba proporcionalmente al número de palabras del texto, ejemplo, 163 palabras, tiempo de respuesta es de 4,44 segundos. Se utilizó esta tesis ya que se enfoca en poder comunicarse con los usuarios por medio de un agente virtual, Teniendo preguntas y respuestas exactas que el usuario pueda tener, agilizando y evitando los tiempos muertos.

Williams Alexis Hidalgo Cabezas en su tesis titulada *Implementación de un asistente virtual con inteligencia artificial para la gestión de servicios mediante ITIL* (2023) de la Universidad Pontificia Católica de Ecuador, se tomó como antecedente debido a que habla sobre la introducción de la inteligencia artificial (IA), teniendo como objetivo la aplicación de un asistente virtual impulsado por la IA por medio de la plataforma Google Dialogflow y se enfoca en optimizar la experiencia del usuario, proporcionando respuestas rápidas y precisas, por medio de esta plataforma virtual se podrá responder a las respuestas que el cliente tiene, vinculado a tu correo electrónico y WhatsApp para un

mejor entendimiento. Optimizando el tiempo de pregunta y respuesta del usuario, así como también eliminar los tiempos de espera. Utilizando los Chatbots como medio digital para direccionar las respuestas. Tuvo como resultado la reducción de respuesta donde disminuyó un 35% tras la implementación, incremento de satisfacción de los usuarios del 25% y disminución de la carga del trabajo a un 40%. Se usa como referencia ya que se quiere realizar una mejora en el sistema ERP de la UCSM para responder a todas las dudas que el alumno tenga referente a temas documentarios.

Bavishi Kalpesh en su tesis titulada *"Implementing a college enquiry chatbot"* California State University, Sacramento se centra en la creación de un chatbot para los estudiantes al momento de querer realizar consultas respecto a la universidad. Teniendo la capacidad de poder mantener la conversación, responder a detalle la información solicitada. Mejorando la eficiencia al realizar dichas tareas y ayudando al personal administrativo de la Universidad a no tener sobrecarga de trabajo. Se realizaron encuestas al culminar dicha implementación, donde se evidencia que el uso del chatbot ayuda a los estudiantes a responder las interrogantes. Se utilizaron las siguientes tecnologías Azure Bot service, Azure Web App y Azure Cognitive Services para la comprensión del lenguaje natural y poder responder las preguntas frecuentes. Nos sirvió esta tesis, ya que una de las propuestas es la implementación de un chatbot para la universidad UCSM donde su funcionalidad es responder las preguntas de los estudiantes y ayudar al personal administrativo en no tener sobrecarga de trabajo por responder preguntas generalizadas, además usa encuesta de satisfacción de los usuarios.

Vicent L. Mbukwana, Ayansola O. Ayandibu en su tesis titulada *"Impact of performance incentives on employees"* University of KwaZulu-Natal se centra en realizar un estudio de investigación si los planes de incentivos brindados en esta universidad tienen un impacto positivo en el desempeño de los empleados. Se realizó encuestas a 18 docentes, sobre el rendimiento del docente. Nos sirvió esta tesis, ya que una de las recomendaciones es revisar su política de promoción e incluir otros aspectos como requisitos para la promoción, como también, analizar el tamaño de la bonificación por desempeño para diferenciar a los empleados de alto rendimiento de los de bajo rendimiento.

2.1.1.2. Antecedentes nacionales

El artículo presentado por Espinoza-Luna; Catillo-Oliva; Montañez-Díaz y Mendoza de los Santos, titulada *Implementación de un chatbot basado en modelo de lenguaje de inteligencia artificial para responder preguntas frecuentes de estudiantes universitarios Universidad Nacional de Trujillo (2023)* en la actualidad, se ofrecen herramientas de IA (inteligencia artificial) como procesador de lenguaje natural para el desarrollo más eficiente. En la UNT, los estudiantes realizan consultas de manera

presencial, redes sociales o el portal web, sin embargo, la atención que reciben es limitada debido a la disponibilidad del personal administrativo y su capacidad de brindar respuestas inmediatas. Cabe mencionar que el personal administrativo puede tener múltiples responsabilidades asignadas, la que conlleva sobrecarga laboral. Más si se trata de responder preguntas repetitivas y simples, el cual la calidad de servicio puede verse afectado de manera negativa. Por ello, la presente investigación plantea el uso de chatbot en el entorno educativo superior para automatizar las preguntas frecuentes de los estudiantes con la ayuda del aplicativo WhatsApp y programa Serverless. Resultado, se utilizó un cuestionario de usabilidad de chatbot para medir la experiencia de los usuarios, donde alcanzo un puntaje promedio de 83.5 sobre 100, lo que indica la alta usabilidad según los estándares. Se tomó como referencia ya que por medio de la implementación del chatbot el personal administrativo y estudiante se beneficia de la respuesta inmediata a las preguntas frecuentes que se desarrollan, agilizando el proceso de este y mejorando el desempeño del personal administrativo.

Según la teoría de Amado Chávez, en *Propuesta de una aplicación móvil y web para mejorar la gestión de incidencias para el área de tecnología de la información, de le empresa privada, Lima (2021)* estudio con carácter holístico, con enfoque mixto, tomando como población una empresa de 300 trabajadores, por medio de encuestas a 80 de los trabajadores se vio en la necesidad de implementar un aplicativo móvil y web para la gestión de incidentes que ocurren a diario, con la finalidad de mejorar la calidad de gestión en dicha incidencia mejorando la calidad de atención a los clientes. Se usarán las herramientas Android estudio, SQL server, power point, bizagui, starUML, balsamip, Excel y Word. Resultado, se aplicaron entrevistas a tres integrantes clave de la empresa y encuestas a 80 trabajadores seleccionados, utilizando software ATLAS.9 para el análisis de encuesta. Se toma como referencia ya que con dicho aplicativo se puede realizar trámites documentarios al alcance de tu mano, eliminando los tiempos muertos que puede generar y poder darle seguimiento a la solicitud del trámite realizado.

Tenemos a los autores Becerra Yarin y Chavez Montesinos (2024), en su tesis titulada *“Optimización del trámite documentario virtual en la Universidad nacional de San Antonio Abad Del Cusco”*, mediante la implementación de un chatbot” indicando que por la llegada del COVID se generaron desarrollos tecnológicos, por ello la Universidad también estuvo en proceso de actualización. Para optimizar la asistencia virtual se implementó el chatbot basado en inteligencia artificial utilizando framework RASA. Teniendo como finalidad responder de manera automática las preguntas y respuestas que toda estudiante tenía en el aula virtual u otro tema documentario. Se tuvo

como resultado por medio de encuestas donde se entrevistó a 18 académicos de sexo femenino y masculino, nivel de educación, antigüedad laboral, etc. Donde el principal hallazgo que se tuvo fueron como influyen los incentivos financieros, bonificaciones por desempeño y promociones. Se tomó dicha tesis, debido a que por medio del chatbot el sistema ERP de nuestra universidad UCSM puede responder de manera automática las preguntas que el estudiante tiene referente a los grados y títulos de la carrera de ingeniería industrial, también apoyando a los docentes y administrativos en el seguimiento del estado de solicitud del estudiante.

Como última tesis tenemos a la autora Cáceres Calderón María Fátima (2019), en su tesis titulada *‘Incentivos Laborales y su Relación con el Desempeño Docente, en la facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en los periodos Académicos 2017-I Y 2017-II’*, mediante un estudio busca conocer en qué medida los incentivos laborales influyen en el desempeño del docente. Se tomó dicha tesis ya que indica que el desempeño laboral si influye con el tema de los incentivos que tiene el docente. Resultado, Se encuestó a 76 docentes para conocer su percepción sobre los incentivos laborales, se encontró una correlación positiva débil entre los incentivos laborales y el desempeño docente teniendo un nivel de confianza del 95%, la mayoría de los docentes calificaron los incentivos laborales como regulares. Y se recomienda mejorar dichos incentivos para incentivar al docente en tener un mejor resultado por medio de un programa efectivo para estos.

2.1.1.3. Antecedentes locales

César Paredes (2014) en su tesis titulada Propuesta de procedimiento de titulación en el programa profesional de ingeniería industrial de la UCSM en el marco de la CONEAU y basado en ISO 9001:2008, describe que el diagnóstico del proceso de titulación del Programa Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Católica de Santa María nos indica que está constituido por actividades y esperas innecesarias que ocasionan que el flujo de información no sea el adecuado, derivándose en una mala imagen institucional. El presente trabajo presenta una propuesta de procedimiento que optimiza y mejora el proceso de titulación al grado de que cumpla eficaz y eficientemente su propósito, tomando como base un sistema de información y asegurándose de que todas las actividades propias del proceso sean registradas y validadas, en el marco de la norma de calidad ISO 9001:2008. Además, se alinea con los requerimientos de la CONEAU que permitirán la acreditación en este tema. Se ha estudiado la forma que actualmente se usa para titularse, evaluando los cuellos de botella, los tiempos ociosos, las pérdidas de tiempo y las incongruencias. Luego se ha definido y evaluado una mejor manera de realizar el proceso de titulación. Posteriormente se ha

evaluado el procedimiento realizando encuestas a expertos con el perfil de ingenieros de la Facultad de Ciencias e Ingenierías Físicas y Formales y haber sido directores del Programa Profesional de Ingeniería Industrial, lo cual garantiza que tengan la capacidad para evaluar la norma ISO y el proceso de titulación. Los resultados han sido más que satisfactorios tal como se explica en el desarrollo de la tesis, teniendo un 90% de aprobación para las tesis presentadas, el tiempo promedio de titulación se propuso reducir el tiempo promedio desde la inscripción hasta la obtención a un máximo de 12 meses y por medio de una escala Likert se realizara encuesta de satisfacción del 1 al 5. Buscando minimizar en un 50% el número de observaciones en auditorías internas.

En este segundo capítulo se revisan los aspectos históricos del desarrollo de la universidad peruana en general, de la universidad en la región Arequipa y de la Universidad Católica de Santa María de forma más específica. Seguidamente se desarrollan los conceptos de calidad de servicio y desempeño laboral, tanto en sus aspectos teóricos como en sus avances investigativos según el estado del arte.

2.2. Marco conceptual

2.2.1. La universidad en el Perú

2.2.1.1. Antecedentes históricos

Las universidades surgieron en el siglo XI como parte del renacimiento intelectual, centrados en la filosofía y teología. Llamadas inicialmente *studium generale*, término que indicaba a admisión de diversas regiones, más no la enseñanza de todas las disciplinas. Dichas instituciones, fueron conformadas por maestros y alumnos, evolucionando hasta que fueran conocidas como universidades, nombre que terminó predominando sobre *studium generale* hacia el final de la edad media.

La universidad es una de las más grandes creaciones de la civilización occidental, única en su género: un instituto dedicado al mundo del intelecto. La universidad nació no de una idea preconcebida, sino de la paulatina convergencia de circunstancias históricas. En último término fueron dos corrientes: la de los que querían aprender y la de los que estaban dispuestos a enseñar (Chuaqui, 2002).

Las primeras universidades, surgidas en el siglo XII, fueron Bolonia, París, Oxford y Montpellier. París y Bolonia sirvieron de modelo para los demás, que surgieron por su influencia o por la separación de maestros y estudiantes. En el siglo XIII se fundaron alrededor de cien universidades y, al final de la edad media, existían unas ochenta.

Las universidades, inicialmente ligadas a la iglesia, empezaron a desvincularse desde el siglo XIV, culminando en su laización en el siglo XVIII con la ilustración. Influenciadas por ideas filosóficas y protestantes, pasaron a estar bajo control estatal, aunque conservaron su identidad católica.

Según Mercedes Molina (2008) la primera universidad en Latinoamérica se inauguró en 1538 en Santo Domingo, República Dominicana.

Luego, en 1551, se crearon universidades en Lima y México. Estas universidades funcionaron tomando como modelo a las Pontificias Universidades de Salamanca y Alcalá de Henares, donde predominaba el modelo escolástico, y que por influencia de la venida de los españoles se implantó en los reinos de América (Arias, 2013).

En 1622, se crea en el Cuzco, la Universidad de San Ignacio de Loyola, pero se cierra en 1767, fecha en que los jesuitas son expulsados del país. En 1677, se funda la Universidad San Cristóbal de Huamanga. Más tarde, en el Cuzco, inicia sus actividades la Universidad San Antonio Abad, en 1692, en 1824, abre sus puertas la Universidad de Trujillo y en 1828 se funda la Universidad Nacional de San Agustín (Aranzamendi, 2008)

Con el surgimiento de las repúblicas en Latinoamérica a inicios del siglo XIX, las universidades fueron dejando atrás el modelo escolástico y poco a poco se fueron introduciendo diversas corrientes del pensamiento europeo dentro del ya comentado proceso de laización en el que los sacerdotes que regentaban las cátedras universitarias se fueron cambiando por académicos ilustrados que difundieron las enseñanzas de las corrientes racionalistas, empiristas, etc. Sin embargo, la universidad peruana y latinoamericana estaba lejos de configurarse como una entidad democrática. Ese cambio se daría recién a principios del siglo XX con la reforma de Córdova que tuvo lugar en 1918 y luego se extendió a otros países de la región llegando a Perú en 1926. Según esta reforma, las universidades aumentaron sus matrículas permitiendo el acceso a las clases populares, se crearon nuevas carreras, y se reavivó el interés por las ciencias (Aranzamendi, 2008)

Cabe señalar que, con respecto a las ingenierías, sería a finales del siglo XIX que, con motivo de la bonanza del guano y la construcción de ferrocarriles, llegaron los primeros ingenieros extranjeros y se fue perfilando la necesidad de contar con carreras especializadas en el país para profesionales en ingenierías, así como en carreras de matemática, química y física. La inversión minera también alentó el desarrollo de las ingenierías, tal es así que en 1902 comenzó a funcionar el Cuerpo de Ingenieros de Minas (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación CONCYTEC, 1986)

2.2.1.2. La universidad en Arequipa

En la ciudad de Arequipa la vida académica ha tenido una larga tradición desde la época colonial mientras reposaba en las manos de los sacerdotes, pero más destacable con el advenimiento de la época republicana, fueron diversos laicos ilustrados quienes dinamizaron la vida reflexiva y la introducción de las ciencias. Tal es así que en 1821 se fundó la Academia Lauretana de Ciencias y Artes gracias las actividades de Juan Gualberto Deán Valdivia. Esta sociedad sería la primera sociedad académica en Arequipa que funcionaría al lado de la Iglesia de San Agustín en los claustros de la naciente Universidad Nacional de San Agustín (Ballón, 2007). De hecho, sería precisamente Deán Valdivia quien fundaría en 1827 el primer colegio laico de Arequipa, el colegio Independencia y un año después funda la primera universidad de la región, es decir, la Universidad Nacional de San Agustín (Agustin, s.f.).

Estas dos instituciones creadas por Deán Valdivia funcionaron ambas en los claustros de San Agustín hasta 1860, y hasta este periodo la plana docente era la misma en ambas instituciones, aspecto que garantizó la alta calidad académica, pues la enseñanza estuvo en manos de los eruditos de la época (Ballón Lozada, 1993)

La Universidad Nacional de San Agustín se fundó el 11 de noviembre de 1828, y funcionó junto con el colegio Independencia en los claustros de San Agustín hasta la década de 1860, siendo los primeros profesores los miembros de la Academia Lauretana de Ciencias y Artes que enseñaban en ambas instituciones (Agustin, s.f.). Las primeras carreras que se ofrecieron fueron las de Derecho y Teología hasta que en las primeras décadas del siglo XX se empezaron a crear nuevas carreras de forma paulatina, por la influencia del positivismo como corriente del pensamiento que alentó el pensamiento científico. En la década de 1960 se crea la Facultad de Ciencias de donde surgirían las primeras carreras de ingenierías en esta casa de estudios. Este periodo es en el que surgen varias carreras y especializadas, diversificándose la oferta educativa de nivel superior en la región, y coincidiendo también con la creación de la primera universidad privada de la ciudad de Arequipa, la Universidad Católica de Santa María.

Con respecto a la Ingeniería Industrial, el Programa Académico de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional de San Agustín fue creado por asamblea de claustro pleno el 11 de diciembre del año 1973. Esta sería la primera carrera de Ingeniería Industrial en Arequipa.

2.2.2. Calidad de servicio

2.2.2.1. Historia de la Calidad

La calidad desde la antigüedad ha tenido diferentes manifestaciones, los primeros indicios se remonta en la antigua Babilonia, donde fue creado el código Hammurabi (1572 A.C)

,“(…) si un arquitecto hizo una casa para otro y no ha hizo sólida y si la casa que hizo se derrumbó y ha hecho morir al propietario de la casa, el arquitecto será muerto (Miranda et al., 2007), este código se destinaba para castigar los problemas de calidad. Por otro lado, en la cultura de los Fenicios, les cortaban la mano a los pobladores que realizaban trabajos defectuosos (Miranda et al., 2007).

Otra evidencia de la calidad, se dio en los egipcios, en este caso se contaba con inspectores para verificar la medida de los bloques a través de una cuerda; así también los griegos, utilizaron diversos instrumentos de medición para las construcciones de los frisos en sus templos, lo que permitía que haya una homogeneidad adecuada (Cubillos y Rodríguez, 2009)

Ahora bien, un elemento necesario, fue la calidad personal, la cual se introdujo con la cultura hindú, “la calidad en la producción era vista como una parte de la vida diaria y una aspiración permanente de la excelencia” (Mountaudon, 2010). Como se puede observar, a través de la historia, diversas civilizaciones tenían sistemas relativamente avanzados medición y estandarización.

Sin embargo, en los países escandinavos, la capacitación y la mejora continua, era el camino hacia la calidad, así también la durabilidad de los materiales y los productos estaba relacionada con la calidad (Montaudon, 2010).

Uno de los primeros conceptos acerca de la calidad se dio en 1450, en este año surge la primera evidencia de la presencia de una inspección, hasta los años 1920, en esta fase, se preñía detectar los principales defectos del producto terminado, así también la calidad era vista como solución al problema, la inspección a los productos permitía resolver el problema es por ello que se contaba con ciertos estándares de calidad, por último, los inspectores eran los responsables de la calidad del producto. En esa época, los autores que influyeron en esta etapa fueron Frederick Taylor, Henry Ford y Eli Whitney (Torres-Saumeth, 08)

2.2.2.2. Definición de la calidad del servicio

Existen diversos conceptos con respecto a la calidad de servicio al cliente:

Para la ISO Torres & Vásquez (2010) la calidad de servicio es “llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, y generalmente intangible”.

Un cliente valora la calidad de un servicio, no disocia todos sus componentes, sino que la juzga como un todo. Lo que prevalece, por lo tanto, es la impresión de conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción específica (Vértice, 2008)

Por otro lado, para el autor Mora (2011) señala que son varios factores lo que definen la calidad de servicio, ya que se puede aplicar de distinta manera en algunos casos o sectores, por ejemplo, (Grönroos, 1993) señala que, las dimensiones del servicio se dan en dos dimensiones: diseño de servicio y proceso de la calidad, la primera dimensión se valora lo que el cliente realmente quiere, como el total de la calidad percibida, la segunda dimensión hace referencia a cómo es que se está brindando el servicio. Grönroos especifica que “la calidad funcional impacta la calidad técnica”, debido a que cada experiencia o proceso que sienta el consumidor está directamente involucrado con el servicio que brinde la organización.

Más adelante, en 1985, (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) señala que son las estrategias y los procesos los cuales les permitirá llegar a la excelencia, así mismo hace énfasis en la diferencia que existe entre la percepción que tiene el cliente y las expectativas, donde las expectativas son el punto de partida y las cuales se obtuvieron a través de la experiencia, por otro lado, la percepción es la forma de como recibieron el servicio, según el autor no debe haber brecha entre ambas dimensiones (Mora, 2011).

2.2.2.3. Características del servicio al cliente

Existen tres características según (Duque Oliva, 2005)

- La intangibilidad: hace referencia a que los servicios son intangibles, son resultados, se podría decir que los clientes no pueden verificar el servicio si antes no realizaron el consumo, en tal sentido es común entender que las organizaciones no pueden identificar la percepción de la calidad del servicio.
- La heterogeneidad: Debido a que los servicios son heterogéneos, es decir cada tipo de servicio tiene un contenido de trabajo diferente, es por ello que mantener una calidad uniforme es más difícil a comparación de un producto.
- La inseparabilidad: En el servicio existe una interacción entre la persona de contacto de la empresa y el cliente, esta interacción afecta directamente en la evaluación y la calidad del servicio.

2.2.2.4. Dimensiones de calidad de servicio

De acuerdo con Fong (2021) existen diferentes dimensiones de calidad de servicio

- Seguridad: Se enfoca en garantizar el estricto cumplimiento de la entrega del servicio y de las promesas realizadas en promociones, como abastecimiento, precios, plazos y descuentos. Los clientes perciben una mayor calidad cuando la empresa cumple sus compromisos y brinda confianza en su oferta. Además, la seguridad está relacionada con el conocimiento en actividades específicas y con la credibilidad, la cual se basa en la correcta ejecución de procesos y actividades dentro de la organización
- Capacidad de respuesta: Mide el tiempo que un cliente debe esperar para recibir un servicio, obtener una respuesta a una queja o contactar al personal. La percepción de calidad mejora cuando la empresa optimiza sus tiempos de atención y responde rápidamente. Para ellos, es clave estructurar flujos de atención eficientes, eliminando actividades duplicadas y evitando cuellos de botellas. Además, el tiempo de espera influye en la satisfacción del cliente, y la disposición de apoyo refleja la voluntad de la empresa para ayudar tanto a clientes como a colaboradores.
- Fiabilidad: se refiere a la capacidad del personal para atender al cliente y proporcionar información precisa y coherente sobre los servicios. Debido al carácter intangible del servicio, ofrecer información veraz mejora la percepción de calidad. Para ello, es fundamental que el personal de atención al cliente esté bien capacitado y tenga un profundo conocimiento del servicio.
- Empatía: capacidad de los colaboradores para brindar una atención amable, cortés y orientada al cliente. Es clave ofrecer un servicio personalizado que responda a las necesidades del mercado. La comunicación entre directivos y personal influye en la relación con los clientes, mientras que la cortés y amabilidad de los empleados contribuyen a una imagen positiva de la empresa.
- Elementos tangibles: incluyen aspectos físicos como instalaciones, apariencia del personal y calidad de los equipos, siendo un indicador clave de la calidad del servicio. Las instalaciones deben estar en óptimas condiciones para atender a los clientes, mientras que la apariencia del personal influye en la imagen de la empresa. Además, de contar con equipos de calidad es fundamental para garantizar un servicio eficiente y obtener buenos resultados.

2.2.2.5. Principios de la calidad

Como indica, Fong (2021) la calidad de servicio desarrolla los siguientes principios.

- Mejorar los sistemas y procesos que tiene la organización: es clave estructurar y ajustar los procesos de atención según las necesidades del cliente, identificadas a través de investigaciones de mercado. La empresa debe diseñar sus sistemas para satisfacer estos requerimientos y asegurar una entrega rápida y precisa del servicio, evitando errores o distorsiones en la prestación.
- Motivar la participación del personal y el trabajo en equipo: es fundamental que todo el personal trabaje enfocado en la calidad. La empresa debe fomentar una cultura organizacional que valore el desarrollo de su equipo, aplicando estrategias de motivación, promoviendo el liderazgo participativo y gestionando conflictos entre colaboradores.
- Mejorar la coordinación y comunicación: la empresa debe mantener un flujo continuo de información y utilizar canales formales que escuchen las opiniones de los clientes. Se recomienda una comunicación ascendente para recibir sugerencias de mejora desde los niveles inferiores. Una comunicación adecuada facilita la coordinación entre áreas y asegura la retroalimentación para optimizar el servicio.
- Demostrar compromiso por parte del liderazgo: los líderes deben brindar apoyo continuo a las actividades que generan valor a los clientes. Además, deben actuar con valores, ser un referente en calidad de servicio y una fuente de inspiración para impulsar mejores resultados en la organización.

2.2.2.6. Herramientas de calidad

De acuerdo a (Gonzales Franco, 2019) la palabra Kaizen que es mejoramiento en el lugar de trabajo tiene la connotación de mejoramiento continuo que involucra a todos y está orientada al proceso, que es el "ciclo de Deming" o también llamado ciclo PRHA (planificar, hacer, revisar, actuar) herramienta muy importante para la calidad donde planificar, significa hacer planes de los mejoramientos, diagramas de Pareto, diagrama causa y efecto, histogramas, cartas de control, gráficas y lista de comprobación.

2.2.2.6.1. Hoja de verificación para registros de datos

Es un recurso para registrar datos, donde se marca la frecuencia de eventos en una categoría a medida que ocurren.

2.2.2.6.2. Diagrama Pareto

Herramienta que clasifica las causas de un problema de mayor a menor importancia. Basado en el principio 80-20 de Joseph M. Juran, indica que el 20% de las causas generan el 80% de los efectos. Se

utiliza para identificar las causas más significativas de los defectos en producción, permitiendo enfocarse en los problemas clave en lugar de los más recientes.

2.2.2.6.3. *Histograma*

Representa la variación y frecuencia de un conjunto de datos. Sus principales características son forma, posición y dispersión. La forma puede ser simétrica o sesgada (a la derecha o izquierda). La curtosis describe el apuntamiento, una distribución leptocúrtica tiene un pico alto, mientras que una platicúrtica es más aplanada.

2.2.2.6.4. *Diagrama Causa- Efecto o Ishikawa*

Gandara (2014) menciona que una de las técnicas de análisis para ayudar a la solución de problemas es el diagrama de causa y efecto, el cual permite analizar los factores que intervienen en la calidad del producto a través de una relación de causa y efecto, ayudando a sacar las causas de la dispersión y también a organizar las relaciones en tre las causas.

2.2.2.6.5. *Diagrama de dispersión o correlación*

Estos diagramas muestran la relación entre variables y pueden presentar tres tipos de correlación: positiva (ambas variables aumentan juntas), negativa (una aumenta mientras la otra disminuye) o nula (sin relación lineal).

2.2.2.6.6. *Graficas de Control*

Las gráficas de control muestran el desempeño de un proceso con una línea central (promedio) y límites de control superiores e inferiores basados en cálculos estadísticos. Se utilizan para determinar la capacidad del proceso e identificar problemas de calidad. Mejoran el análisis al visualizar el comportamiento del proceso en el tiempo.

2.2.2.7. *Métodos de Medición*

2.2.2.7.1. *SERVQUAL*

Modelo desarrollado por Parasuman et al. (1985) para medir la calidad del servicio percibida por los clientes, evaluando la diferencia entre las expectativas y las percepciones del servicio recibido, por medio de cinco dimensiones.

- Fiabilidad (Reliability): capacidad de prestar el servicio de forma precisa y consistente.
- Capacidad de respuesta (Responsiveness): rapidez para ayudar al cliente.
- Seguridad (Assurance): conocimiento y confianza generada por parte del personal.
- Empatía (Empathy): atención personalizada y comprensión a las necesidades del cliente.
- Elementos tangibles (Tangibles): instalaciones, equipo y apariencia del personal.

2.2.2.7.2. *PERVQUAL*

Modelo de medición de calidad del servicio en el sector del turismo y la hospitalidad, basado en el modelo SERVQUAL, pero adaptado a la industria hotelera y de servicios turísticos.

La diferencia entre ambos modelos es que PERVQUAL pone mayor énfasis en la percepción de los clientes después de recibir el servicio, en lugar de comparar expectativas y experiencias.

2.2.2.8. *Calidad de servicio desde las tecnologías de la información*

Se puede definir la calidad de servicio desde las tecnologías de la información como “el grado con el cual las características inherentes de servicios de TI satisfacen las necesidades del cliente y este servicio debe poder garantizar que cumpla las expectativas del cliente” (Martínez & Pino, 2016).

2.2.2.8.1. *Chatbot*

Es un asistente es un programa de inteligencia artificial que se comunica con los usuarios mediante mensajes de texto, buscando simular una conversación humana (Barron. 2023). Con el avance tecnológico, estos asistentes mejoran su fluidez y capacidad de respuesta, brindando información de manera inmediata y disponible las 24 horas. Además, optimizan la atención al cliente al evitar largas filas y agilizar la resolución de dudas.

2.2.2.8.2. *Características y componentes de los chatbots*

Chatbots con IA

- Puede resolver consultas informacionales, preguntas transaccionales e inclusive tareas complejas
- Procesan, comprenden y responden en el lenguaje de los usuarios
- Pueden entablar conversaciones naturales y humanas
- Utilizan el procesamiento de Lenguaje Natural (NLP), el reconocimiento de voz y transcripción de textos.
- Reconoce intenciones de frases que escriben los usuarios, lo que permite coincidir una afirmación correcta
- Automatiza procesos y agiliza tramites
- Interactúa y conversa para aumentar la personalización de los mensajes

Chatbots sin IA

- Tareas predefinidas, pocos chats
- Establece conversaciones
- Respuesta de preguntas ya pre configuradas

- No tiene capacidad de hacer procesamiento del lenguaje natural
- No identifica las intenciones de un mensaje ya que no posee comprensión

2.2.2.8.3. *Aplicación en sectores*

- Bancos
- Hospitales y sectores de la salud
- Comercio electrónico
- Servicio de atención al cliente
- Turismo
- Páginas web
- Sectores educativos

2.2.2.8.4. *Inteligencia Artificial*

Tiene muchas definiciones, se puede definir como sistema que es capaz de poder interactuar con los humanos e imitarlos

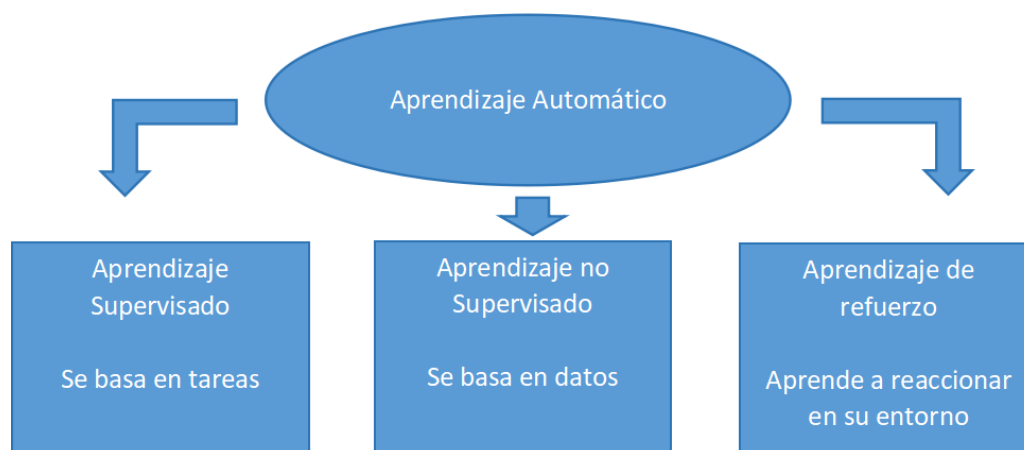
Aplicaciones técnicas son:

- Reconocimiento de imágenes, clasificación y etiquetados: por ejemplo, en los sectores industriales
- Mejoras en la estrategia algorítmica comercial: sectores financieros
- Procesamiento eficiente y escalable de datos de pacientes: ayuda en los sectores de salud
- Mantenimiento predictivo: aplicable en diferentes sectores industriales
- Detección y clasificación de objetos: industria de vehículos
- Distribución de contenido en redes sociales: herramienta de marketing, utilizada para difundir información
- Protección contra amenazas de seguridad cibernética: sirve para los bancos

2.2.2.8.5. *Inteligencia Artificial*

Según la tesis (Aroca Rios & Calderón Velásquez , 2024) es un campo de informática que está dirigido hacia el desarrollo de programas y sistemas que están capacitados para realizar tareas que cuenten con inteligencia humana.

Figura 1
Aprendizaje automático



Nota. Explicación de la figura. Adaptado del artículo Inteligencia artificial por Rouhiainen, 2018.

2.2.2.9. Tipos de Chatbots existentes

Cumplen con diversas funciones según las necesidades de las empresas, existiendo chatbots conversacionales, con características específicas.

Se detallará y proporcionará enlaces directos de los diferentes tipos y lugares donde usan esta herramienta.

Tabla 6

Tabla de tipos de Chatbots existentes

Bot Conversacional	Descripción	URL
Hay Salud	Chatbot de los Servicios Nacionales de Salud (Reino Unido) que facilita evaluaciones de salud personalizadas.	www.ada.com
Asistente de IA de Arkansas.gov (bot de Arkansas)	El chatbot del gobierno estatal de Arkansas (EE. UU.) Proporciona información sobre varios servicios en todo el gobierno estatal.	https://portal.arkansas.gov/help-center/
Dave	Chatbot del Departamento de Seguridad Económica de Arizona (EE. UU.) Para obtener información general sobre los beneficios financieros públicos.	https://dave.com/
Tío de autobús	El chatbot de transporte público de Singapur proporciona actualizaciones de transporte público en tiempo real.	https://www.botdistrikt.com/busuncle
Millas	El chatbot del Departamento de Vehículos Motorizados de California (Australia) brinda asistencia con los servicios relacionados con los vehículos de los locales.	www.dmv.ca.gov/portal/
CHIP	El chatbot de Los Ángeles (EE. UU.) Brinda información sobre oportunidades comerciales locales.	https://chipp.ai/
EMMA	Chatbot del Departamento de Seguridad Nacional (EE. UU.) Para el servicio de ciudadanía e inmigración.	https://getemma.ai/
Tú	Chatbot del Servicio de Inmigración de Finlandia (Finlandia) para soporte de servicios de inmigración y ciudadanía.	www.migri.fi/etusivu
PÉRDIDA	Chatbot del gobierno del estado de Mississippi (EE. UU.) Para ayudar a los usuarios con servicios locales en línea.	www.ms.gov/Technology
Asistente virtual del departamento de Missouri (MDLva)	El chatbot del Departamento de Trabajo de Missouri (EE. UU.) Proporciona información y recursos para preguntas relacionadas con el empleo.	www.info.mo.gov/labor/chatbot/
MTR móvil.	El chatbot de Mass Transit Railway Corporation (Hong Kong) brinda asistencia con la planificación de viajes de transporte público.	https://www.mtr.com.hk/en/customer/main/index.html
Asistente digital myGov.	El chatbot del gobierno australiano brinda asistencia para usar la plataforma de servicios gubernamentales en línea.	www.my.gov.au/LoginServices/main/login?execution=e2s1
Nadia.	El chatbot del Esquema Nacional de Seguro de Discapacidad (Australia) que desde entonces se suspendió debido a las preocupaciones del público sobre su idoneidad para interactuar con sus usuarios discapacitados objetivo.	www.abc.net.au/news/2017-0921/gobierno-puestos-ndis-asistente-virtualexpresado-por-cate-blanchet/8968074
Izquierda.	El chatbot del Departamento de Trabajo de Nueva Jersey (EE. UU.) Proporciona enlaces a servicios específicos de seguro de desempleo.	www.myunemployment.nj.gov/

Nota. Tipos de chatbots que existen de análisis del uso y aplicaciones de los chatbots en los sectores de servicio como parte de la industria 4.0 en la asistencia de interacción con el cliente. Por (Barron Hernandez , 2023), p. 23-26.

2.2.2.10. *Aplicativo Móvil*

Actualmente los dispositivos móviles presentan constantes actualizaciones, avanza a gran velocidad, en el ámbito educativo, corporativo es comprender el potencial que ofrece en diferentes sectores, en lo educativo presenta desafíos a nivel institución, profesores alumnos etc. Es la de integrar, crear y diseñar aplicaciones con el fin de sistematizar su procesos o servicios es el desafío que se presenta a todos los docentes en los diferentes niveles educativos. Nuevas aplicaciones se desarrollan a diario, innovadoras de buenas características, con el objetivo de brindar mejor experiencia al usuario, brindando nuevos servicios

Chavira & Arredondo (2017) mencionan en su estudio realizado que los teléfonos móviles soportan aplicaciones según las características del equipo, un correo electrónico, juegos, navegación, etc. Con la funcionalidad casi similar o mejor que un ordenador. Se puede resaltar una característica común tiene la función de modo programador donde puedes hacer tus pruebas de la aplicación, también permite instalar programas de protección de datos, aplicaciones corporativas.

Las aplicaciones son diseñadas y desarrolladas libremente por el fabricante del dispositivo, por el operador o por un tercero (Delgadillo et al., 2015).

2.2.3. Desempeño laboral

2.2.3.1. *Historia*

La historia del desempeño laboral ha evolucionado en tres etapas; primero, como un mecanismo de control y supervisión del trabajador; luego, como una evaluación medible basada en su aporte a los objetivos organizacionales y finalmente, como evaluación con enfoques diversos, beneficiando tanto a empleados como a jefes.

La primera etapa del desempeño laboral se remonta al siglo XVI con San Ignacio de Loyola, quien evaluaba a los Jesuitas mediante informes y notas. En el siglo XIX, Strauss & Sayles destacaron la importancia de evaluar méritos y acciones en oficiales. A inicios del siglo XX, las empresas delegaron la selección y supervisión del personal a oficinistas, y en (1918), General Motors innovó con un sistema de evaluación para ejecutivos. Fernández. (1930), señaló que el desempeño laboral permitía estandarizar información ocupacional para clasificar puestos como cualificados, semicualificados o no cualificados.

En la segunda etapa, la evaluación del desempeño laboral surge en EE.UU. entre 1920 y 1930 para justificar políticas salariales según la responsabilidad y aporte del trabajador (Fernández- Ríos , 1995). Flores (2007) destaca la importancia de técnicas que consideren la experiencia y el comportamiento

laboral, mientras que Sánchez y Calderón (2012) resalta la necesidad de medir el aporte del trabajador a los objetivos empresariales. Sánchez y Calderón (2012) señalan que esta medición debe seguir un marco referencial definido. Durante la Segunda Guerra Mundial, el sistema de evaluación se difundió ampliamente en las organizaciones. Para finales del siglo XX, Camejo (2008) indica que la evaluación del desempeño se utilizaba en áreas como remuneración, promoción, capacitación y gestión del talento.

En la última etapa, los modelos de evaluación del desempeño continúan evolucionando, aunque enfrentan críticas por su carácter informal.

Pedraza et al. (2001) proponen un enfoque para identificar y mejorar el desempeño mediante el desarrollo de la efectividad, agrega un enfoque basado en el comportamiento y la influencia del entorno laboral. Robbins y (2004) destaca la fijación de metas como un factor clave para mejorar el rendimiento, especialmente con objetivos desafiantes. Finalmente, las nuevas tecnologías y el internet han transformado las evaluaciones, enfatizando estrategias que involucren tanto a jefes como subordinados para alcanzar objetivos comunes (Camejo, 2008).

2.2.3.2. *Concepto*

Según (Chiavenato, 2000), se define el desempeño laboral, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, el autor afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

El desempeño laboral es una variable muy estudiada desde hace mucho tiempo, sobre todo, en la disciplina de la psicología organizacional, sin embargo, también se ha aplicado en diversas ramas, debido a que se busca entender y explicar cómo esta variable impacta sobre el crecimiento y efectividad en las organizaciones (Bautista et al. , 2020). Así también, a raíz de la pandemia, se han generado distintos cambios con la necesidad de darle una solución a sus procesos o servicios, la digitalización, las políticas sociales y las políticas laborales, permitieron que el desempeño laboral en algunos casos descienda o que el servicio que se ha brindó no cumpliera con los estándares de calidad. Ahora bien, en América latina, la caída de la productividad laboral fue la más marcada, ello se debe a que, debido a la ausencia de los seguros de empleo y ahorros suficientes para hacerle frente a la pérdida de los ingresos, permitió los despidos arbitrarios, generando mayor informalidad y nuevos emprendimientos (Weller, 2020).

Chiavenato (2000) señala que el “desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo” este concepto resulta interesante, ya que se espera que en cualquier organización los colaboradores se desempeñen con eficacia. Sin embargo en la universidad quedan muchas variables por evaluar como la motivación, satisfacción laboral, cultura organizacional, liderazgo, estrés laboral, clima organizacional, involucramiento laboral y otras variables las cuales puedan brindar mayor información sobre cómo se encuentra el personal, salario, jornada ya que son variables predictores del desempeño laboral, lo mismo puede darse tanto en el caso de los administrativos como de los docentes, ya que ambos comparten la misma cultura laboral.

Y por último, otra definición relevante sobre el desempeño laboral lo se describe que (Romero & Urdaneta, 2009):

El desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por lo tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

2.2.3.3. Dimensiones

Son aspectos clave que permiten evaluar y mejorar el rendimiento de trabajadores en una organización (Cordoba-Zuñiga, 2017):

- Eficiencia: Capacidad para realizar tareas con el menor uso de recursos (tiempo, esfuerzo y dinero)
- Eficacia: Grado que un trabajador alcanza los objetivos y metas establecidas
- Calidad del trabajo: Se relaciona con minimizar los errores y tener una mejora continua
- Responsabilidad: Nivel de compromiso con el trabajador con sus funciones y deberes, puntualidad, cumplimiento de normas y proactividad.
- Innovación y creatividad: Se mide a través de implantación de mejoras en los procesos, donde el empleado tiene la capacidad de generar nuevas ideas, soluciones y mejoras en el trabajo.
- Trabajo en equipo y colaboración: Habilidad para coordinarse con otros compañeros y poder lograr un objetivo común. Teniendo comunicación efectiva, cooperación.
- Adaptabilidad y aprendizaje: Tener disponibilidad para ajustarse a cambios y poder aprender nuevas habilidades, estando en entornos dinámicos y adopción de nuevas tecnologías.
- Orientación al cliente o usuario: Trabajos de atención al cliente, midiendo la calidad del servicio y satisfacción, teniendo empatía, atención personalizada y poder resolver el problema que tengan.

- Compromiso organizacional: Lealtad, motivación y alineación que tiene los trabajadores con la misión de la organización.
- Liderazgo: Capacidad para motivar y guiar a un equipo para cumplir las metas dadas, tener comunicación, saber tomar decisiones y gestionar los conflictos.

2.2.3.4. Métodos De Medición

2.2.3.4.1. Métodos cuantitativos

Se usan indicadores numéricos para medir el desempeño

- KPI's: mide productividad, eficiencia, calidad y otros factores, un ejemplo; reducción de errores, número de tareas completas
- Evaluación por objetivos (MBO-Management by Objectives): estableciendo metas claras y medibles para cada empleado, un ejemplo; % de satisfacción del cliente
- Balanced Scorecard (BSC): Evalúa desempeño en cuatro áreas (financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje)
- Autoevaluaciones con escalas numéricas: Los mismos empleados califican su propio desempeño del 1 al 10.

2.2.3.4.2. Métodos Cualitativos

Se centra en la percepción y análisis del comportamiento del trabajador

- Evaluación 360°: recoge opiniones de jefes, compañeros, clientes, etc. Para poder evaluar el desempeño laboral
- Método de incidentes críticos: se documentan acciones clave del trabajador que pueden afectar de manera negativa o positiva en la empresa.
- Método de escalas gráficas: Tabla de calificación con criterios como liderazgo, responsabilidad y trabajo en equipo.
- Entrevistas de desempeño: reuniones entre supervisores y empleados para fortalecer las áreas.
- Método de comparación por pares: se compara un empleado con otro para determinar quién tiene mejor desempeño en un trabajo específico.

2.2.3.4.3. Métodos Combinados

Combina ambos elementos para una evaluación más completa. Según La metodología cualitativa en la evaluación de políticas públicas (2011)

- Método de Evaluación Mixta: combina KPI's + Evaluaciones cualitativas

- Método por evaluación por competencias. Evalúa habilidades de liderazgo, técnicas de cada empleado.
- Método de retroalimentación continua: en vez de evaluar de manera anual, se dan revisiones periódicas para una mejora continua.





CAPITULO 3: DIAGNÓSTICO

3.1. La Universidad Católica de Santa María

En la Universidad Católica de Santa María, ubicada en Arequipa, Perú, el proceso de obtención del grado académico y título profesional representa una de las etapas más importantes en la trayectoria del estudiante. Este proceso involucra múltiples fases, desde la aprobación del plan de tesis, la asignación de un asesor, la revisión del borrador, hasta la programación de la sustentación final.

No obstante, diversos estudiantes han manifestado su disconformidad con el servicio ofrecido por el área de grados y títulos, percibiendo una serie de demoras administrativas que dificultan y prolongan innecesariamente la culminación del proceso. A través de encuestas aplicadas a los tesis egresados, se evidenció que más del 60% considera que los procedimientos actuales carecen de eficiencia y claridad.

La principal problemática identificada radica en los retrasos en la revisión de observaciones, la falta de respuesta oportuna por parte de los asesores, así como la limitada disponibilidad de personal capacitado para atender los trámites de manera ágil. Estas deficiencias pueden atribuirse a múltiples causas; una estructura organizacional poco definida, la ausencia de una plataforma digital integrada que agilice la comunicación entre estudiantes, asesores y administrativos, una escasa capacitación continua del personal encargado.

Como resultado los estudiantes experimentan frustración, estrés académico, además de verse obligados a posponer su titulación, lo cual puede afectar sus planes laborales o académicos a futuro. Este contexto evidencia la necesidad urgente a implementar mejoras en la gestión del proceso, priorizando la eficiencia, la transparencia y la orientación del estudiante.

Por ende, se tomará como referencia el mapa de procesos de la Universidad Católica de Santa María, precisamente el proceso de grados y títulos para poder realizar una comparativa del proceso actual con el proceso propuesto.

Figura 2
Mapa de Procesos de la Institución



Nota. Fuente tomada del Mapa de Procesos recolectada de la página de la Universidad Católica de Santa María, investigación que se tomará como base el área de grados y títulos. 2025

Tabla 7

Cuadro de proceso del área de grados y títulos

Propósito	Garantizar la obtención del título universitario	Alcance	Comprende la solicitud de dictamen de plan de tesis hasta el registro nacional de grados y títulos
Requisitos Normativos	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento nacional de grados y títulos (SUNEDU) • Reglamento General de Grados y títulos de la UCSM • Reglamento de grados y títulos de la Facultad • Directiva Nro.06-VRACAD norma sobre procedimiento para la tramitación de diplomas por grados académicos y títulos profesionales, ceremonia de colación 		

Proveedor	Entradas	Actividad	Control del riesgo	Salidas	Receptor
• Egresado • Bachiller	Solicitud de aprobación dictamen de plan de tesis	Revisión y evaluación de plan de tesis	Cumplimiento de plazos de dictamen	• Decreto de nombramiento de dictaminadores	• Docentes • Egresado • Unidad académica
• Bachiller • Unidad académica	Solicitud de nombramiento de asesor	Designación de asesor	Asesor de la especialidad	• Decreto de nombramiento de asesor	• Docentes • Egresado • Unidad académica
• Unidad académica	Decreto de nombramiento de asesor	Asesoría y revisión del borrador de tesis	Originalidad de la tesis	• Dictamen de borrador de tesis • Borrador de tesis aprobado en digital	• Egresado • Unidad académica • Biblioteca
• Egresado o Bachiller • Biblioteca	Solicitud de nombramiento de jurado y fecha de sustentación Expediente de graduación o titulación Dictamen de biblioteca Dictamen de borrador de tesis	Sustentación del proyecto de tesis	Cumplimiento de plazos	• Anuncio de sustentación de grados y títulos • Acta de grado o título • Ejemplares de tesis en físico y digital	• Unidad académica • Registro y archivo académico • Biblioteca
• Unidad académica logística	Acta de sustentación de grados y títulos Expediente de graduación o titulación Diploma	Elaboración del diploma	Datos correctos Cumplimientos de plazos	• Diploma de grados académicos y títulos profesionales	• Graduado o titulado
• Registro y archivo académico	Diploma de grado académico o título profesional Solicitud de inscripción en SUNEDU	Elaboración de informe de grados o títulos por UCSM a SUNEDU	Datos correctos Cumplimiento de plazos	• Informe de inscripción • Seguimiento de inscripción SUNEDU	• Graduado o titulado

Riesgo del proceso	Los plazos administrativos superan los establecidos
Formato o registros	Plan de tesis- borrador de tesis-expediente de graduación- acta de grados-libro de acta e informe SUNEDU

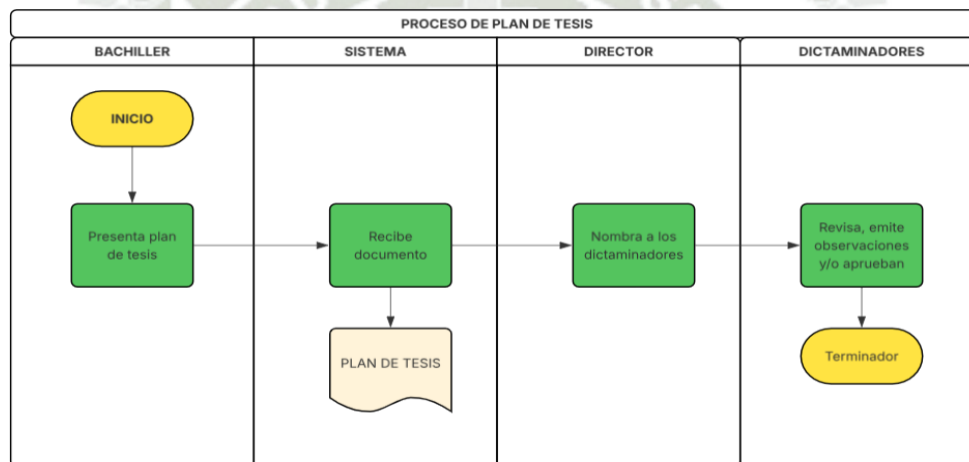
Nota: Tabla elaborada de la página de la universidad según reglamento de grados académicos de la escuela de postgrado, adaptándolo al proceso de grados y títulos, 2023.

3.1.1. Proceso de la universidad

Según la tabla mostrada, podemos identificar el proceso que tiene la universidad para la obtención del título, evidenciando el riesgo en los procesos ya que superan los plazos establecidos que da la universidad. La toma de tiempo en administrativos, docentes y bachilleres. Cumpliendo con la normativa que tiene la universidad y la SUNEDU, pudiendo generar retraso por los tramites de verificación de la persona, inscripción e informes.

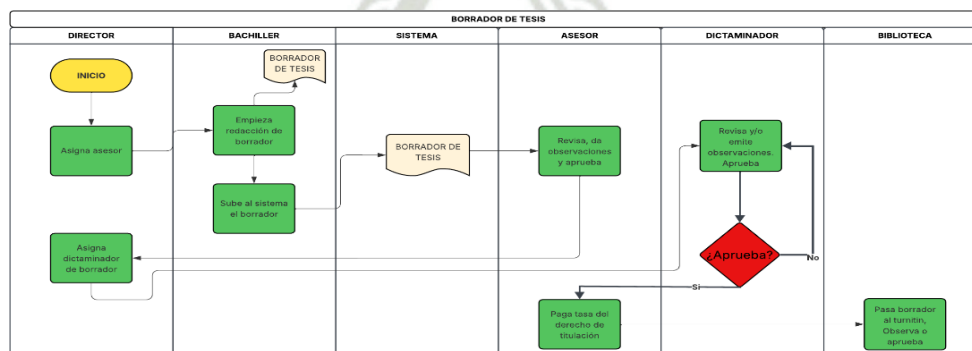
Según los reglamentos que tiene la universidad para dicho proceso, no indica los tiempos estimados para cada proceso, ya que no solo existe un solo formato, el cual puede confundir al bachiller en los tiempos. Si bien es cierto, que la universidad brinda asesores y dictaminadores para apoyar al alumno, ocurren situaciones donde no reciben de manera constante dicho apoyo, dándole poco seguimiento.

Figura 3
Proceso de Plan de tesis Universidad Católica de Santa María



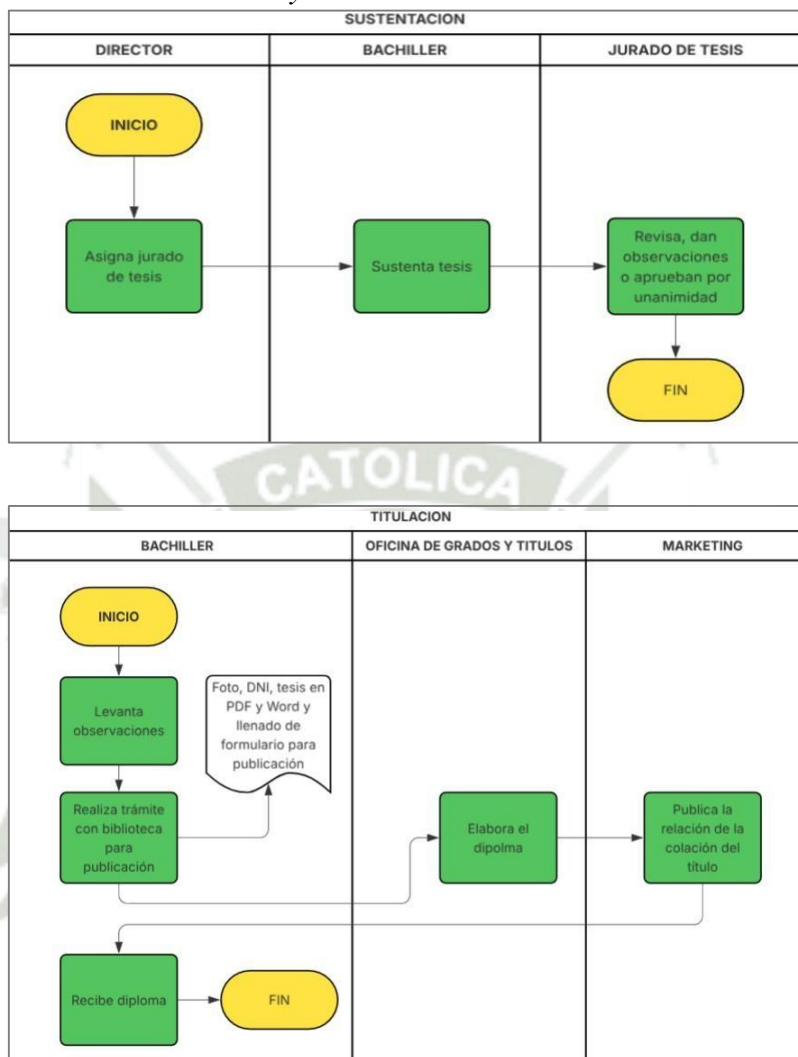
Nota: Proceso de proyecto de tesis sacado de la Universidad Católica de Santa María área de calidad, vigente 2023

Figura 4
Proceso de Borrador de Tesis Universidad Católica de Santa María



Nota: Proceso elaborado a partir del reglamento de grados y títulos, vigente 2023

Figura 5
Proceso de Sustentación y Titulación

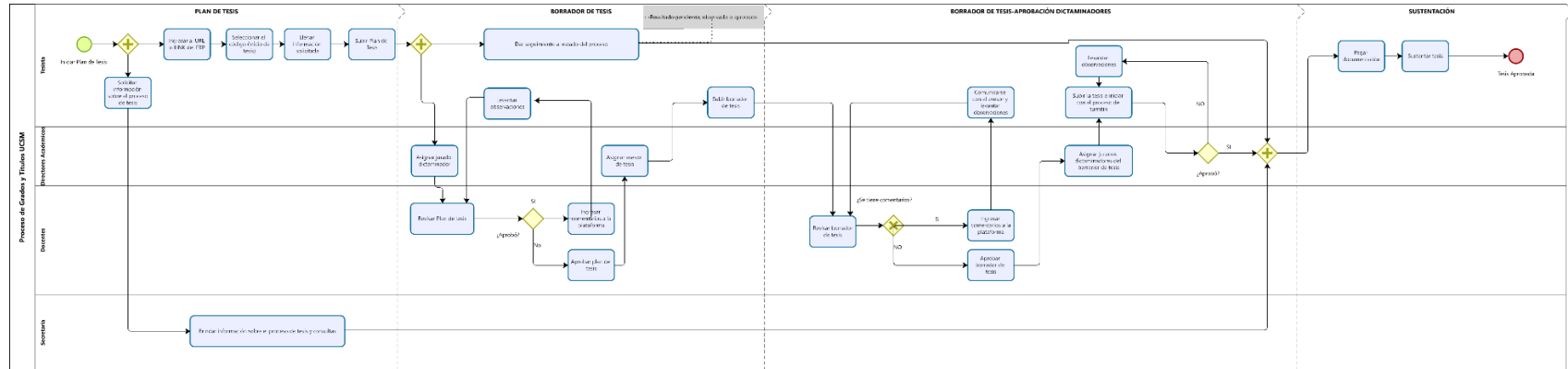


Nota: Proceso elaborado a partir del reglamento de grados y títulos, vigente 2023.

3.1.2. Proceso del alumno

Se sabe que el brindar un buen servicio de calidad permite una ventaja competitiva y sostenibilidad, ahora un modelo de calidad desde las tecnologías de la información (TI), es aquella herramienta esencial en la cadena de valor, debido a la organización tiene una gran dependencia, ya que sin esta no podría realizar su proceso (Martínez & Pino, 2016) como se puede observar este concepto permite entender la importancia que las TI con respecto al servicio del sistema de grados y títulos que brinda UCSM, uno de los procesos para que un alumno pueda graduarse es a partir del ERP, a continuación en el BPM se evidencia el proceso que el alumno realiza desde su perspectiva para la obtención del título, esto adecuándose al seguimiento real que tiene cada alumno.

Figura 6
Proceso de Titulación UCSM desde la perspectiva de tesista



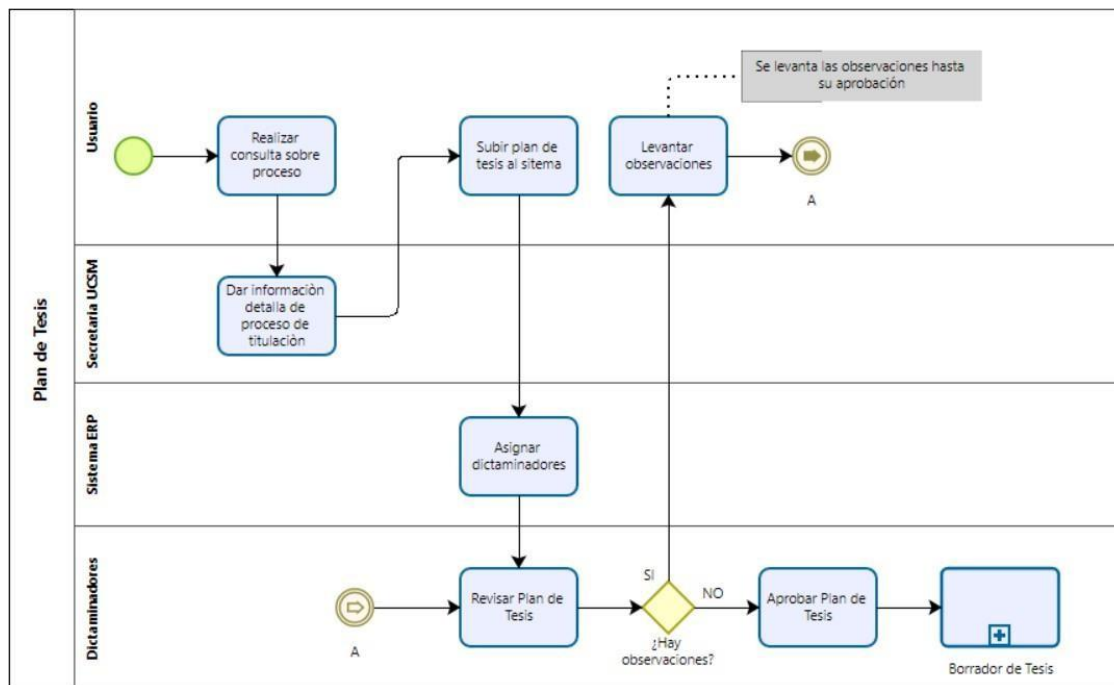
Modeler

Nota: Elaboración sacada del manual de alumno de la UCSM.

- Enviar un correo o comunicarse con la secretaria de la facultad para que pueda enviarle la información sobre el proceso de titulación.
- Ingresar al URL o LINK del ERP
- Seleccionar el código (Inicio de tesis)
- Subir el Plan de tesis
- Llenar los datos del alumno
- Asignación del jurado dictaminador
- Ingresar al menú del ERP, y verificar el estado del progreso
- Verificar las observaciones o aprobación del plan de tesis (Resultado pendiente, observado o aprobado)
- Asignación del asesor de tesis
- Asignación de los dictaminadores del borrador de tesis
- Subir la tesis e iniciar con el proceso de turnitin
- Levantamiento de observaciones
- Realizar los pagos de certificados y derechos de titulación entre otros.
- Tesis completa y corregida
- Asignación de fecha y hora de sustentación

Figura 7

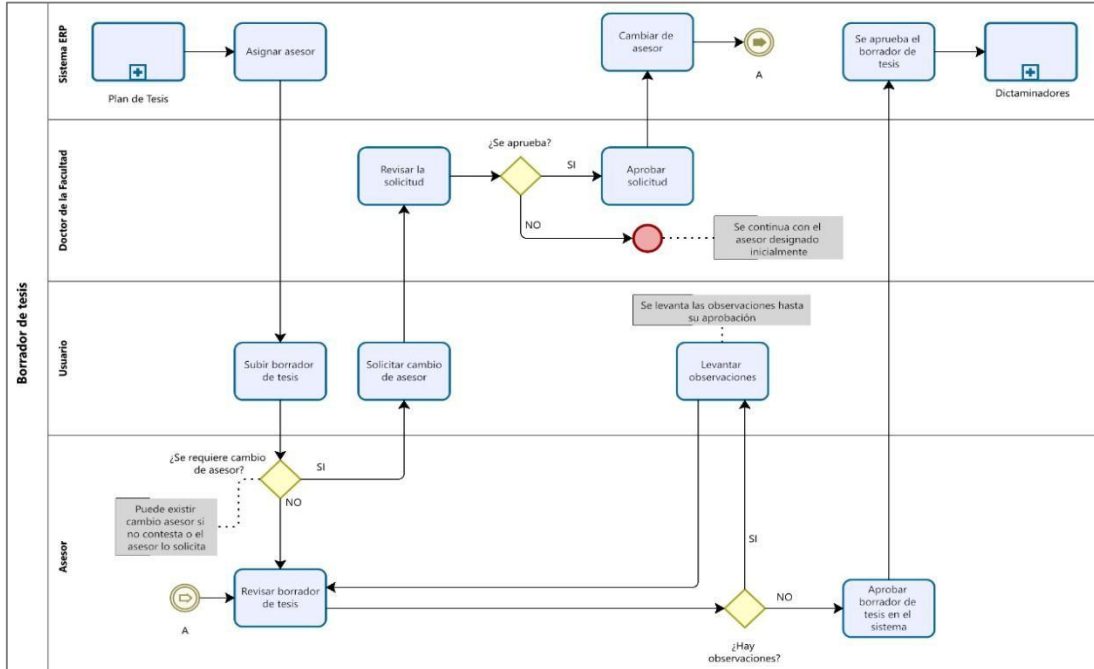
Proceso de Plan de Tesis-Revisión y evaluación del plan de tesis desde la perspectiva de tesista



Nota. Elaboración Propia

Primer proceso: El usuario va al área administrativa de la facultad de ciencias físicas y formales, para solicitar información del proceso de titulación. Una vez dada la información, el usuario presenta su plan de tesis, esperando a que se le asignen dos dictaminadores por medio del sistema ERP el director realiza la asignación, para la aprobación de este. Una vez aceptada el plan de tesis, comienza el borrador.

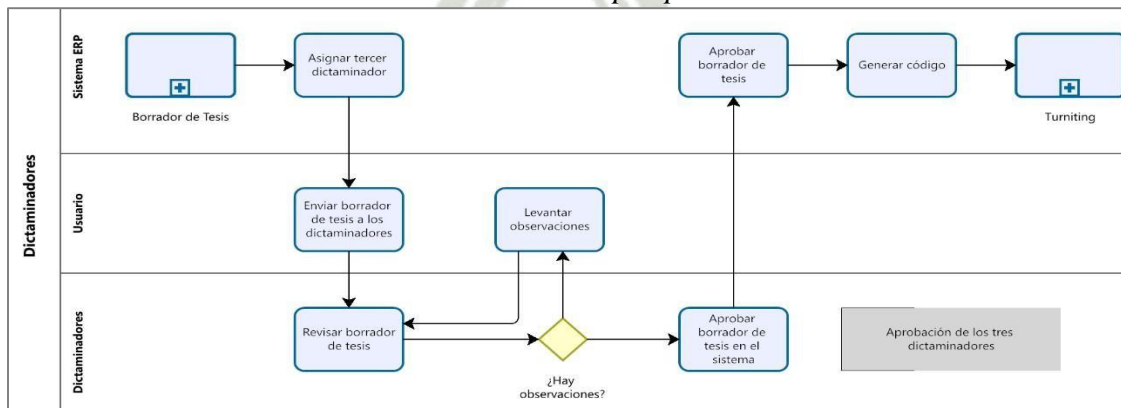
Figura 8
Proceso de designación de asesor desde la perspectiva de tesista



Nota: Elaboración Propia

Segundo proceso: El usuario sube su borrador de tesis al sistema para que el asesor pueda revisarlo, en caso de que el asesor no apruebe el borrador, el usuario debe de realizar los levantamientos respectivos hasta que se le apruebe. Sin embargo, si el asesor no aprueba aun su borrador, el usuario tiene la opción de poder solicitar un nuevo asesor, solicitándolo por medio del sistema ERP (mostrando evidencias del porqué del cambio), si se le aprueba el cambio de asesor, continuara con las observaciones hasta su levantamiento final. Y, en caso de que no se apruebe el cambio de asesor, el usuario deberá de continuar hasta que se le apruebe el borrador.

Figura 9
Proceso de Revisión del borrador de tesis desde la perspectiva de tesista

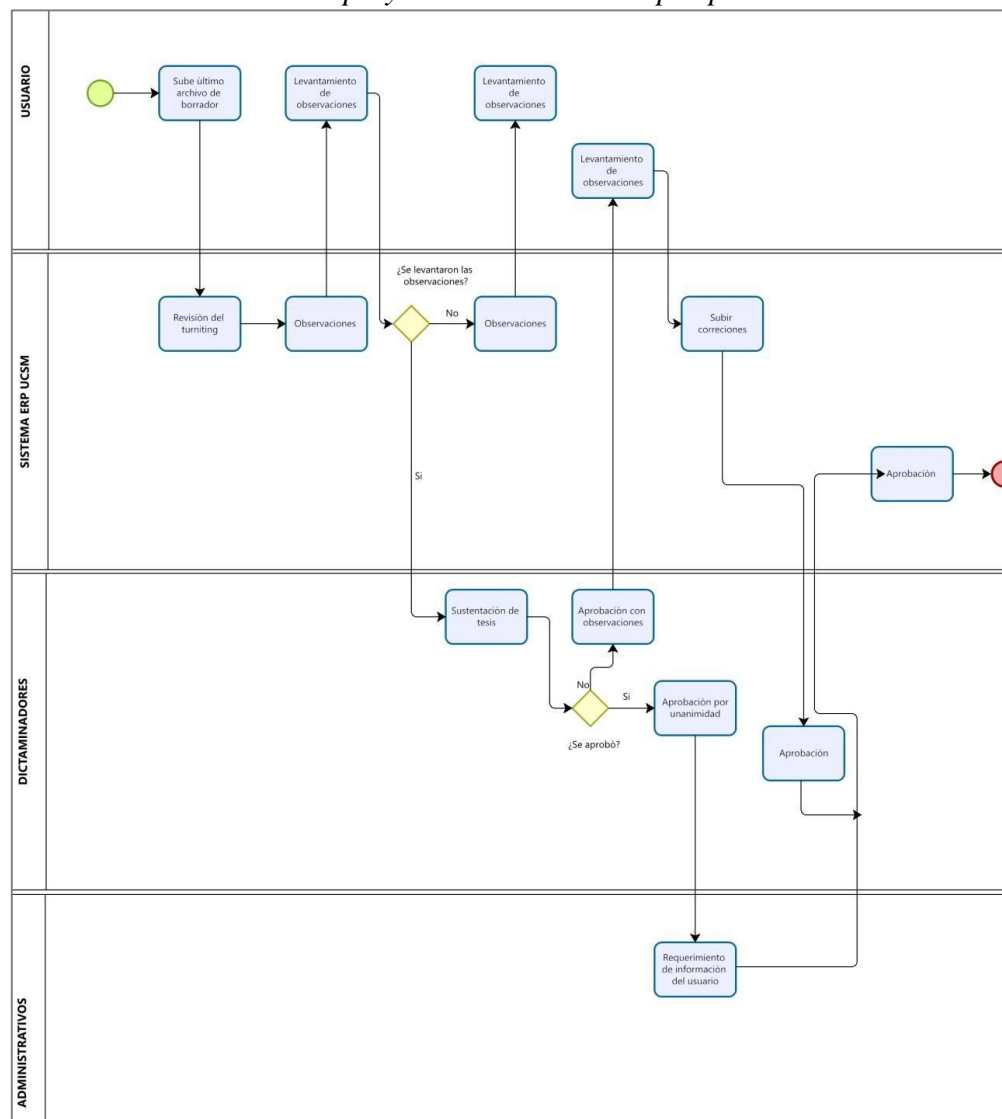


Nota: Elaboración propia

Tercer proceso: Una vez aprobado el borrador por parte del asesor, el usuario tiene que conseguir la aprobación de sus tres dictaminadores para poder continuar con el proceso de titulación, sin embargo, hasta que no se tenga la aprobación de todos, deberán continuar con el levantamiento de sus observaciones.

Figura 10

Proceso de Sustentación del proyecto de tesis desde la perspectiva de tesista



Nota: Elaboración Propia

Cuarto proceso: Teniendo la aprobación de los tres dictaminadores, el borrador pasara a turnitin hasta su aceptación, donde el usuario deberá de buscar a los dictaminadores para poder programar fecha de sustentación, una vez sustentado es donde se le aprobara de manera unánime o con observaciones que posteriormente se volverán a levantar. Por último, el área administrativa solicitara la información personal para la titulación.

3.1.2.1. Cuellos de botellas

Según el desarrollo de los cuatros procesos, se evidencia que en el tercer y cuarto proceso se tiene más inconvenientes por el tiempo en la aprobación del borrador de tesis por parte del asesor y tema del turnitin, logrando hasta tener que realizar solicitud de ampliación de tiempo.

3.1.2.1.1. CB en 3er proceso

Según el Memoria Institucional de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa tomando como base, se realizó un análisis de información de la cantidad de estudiantes que se titularon desde el periodo 2021 hasta el 2023 de las diferentes escuelas que tiene la universidad.

Según Paulo Dávila en la tesis “Satisfacción de los egresados sobre el servicio educativo de la UCSM, Arequipa” tomando como base, realizo una encuesta a 150 alumnos egresados desde el año 2004 al 2012, donde el 64% de los encuestados se pudo titular y el 36% aun no, mostrando una opinión negativa del servicio.

En cuanto la satisfacción al docente, los encuestados indican que el 64% se sientes satisfechos, 48 egresados, el 32% asumieron, no indicaron que era si era satisfecho o insatisfecho y 6 encuestados se mostraron insatisfechos, esto podría ser por lo que aún no obtuvieron su título profesional al terminar la carrera.

Figura 11
Obtención del Título Profesional



Nota: Elaboración Paulo Dávila en tesis de “Satisfacción de los egresados sobre el servicio educativo de la UCSM, Arequipa”, 2012

Los cuellos de botella que se originan en dicho proceso, es el tiempo para levantar las observaciones, por parte del alumno, debido a diferentes motivos que pueden ser:

- Trabajo: el estudiante empezó a laborar por ende no tendrá tiempo
- Constancia: decide pausar su tesis, por tomarse un tiempo de descanso

- Falta de recursos: no puede asesorarse de manera correcta con el asesor de la universidad, por ende, decide buscar ayuda externa, la cual no están dentro de sus posibilidades.

Docente

- No dispone de tiempo para poder asesorar al alumno de manera correcta
- La tesis asignada no coincide con su área a tratar

3.1.2.1.2. CB en 4 to proceso

Según el reglamento de Grados Académicos de la escuela de Postgrado, con código R-EGT-001, septiembre-2023 versión 04, indica en el proceso de Modalidad de título profesional de primera especialidad en el artículo 29° una vez asignado el tercer dictaminador y aprobación de estos tres, se sube al turnitin para poder revisar y no exceder el porcentaje de evidencia del 33%. De acuerdo a la información recolectada, no se establece un tiempo mínimo ni máximo para la revisión en el turnitin, en consecuencia, los tiempos de demora que puede generarse.

Tiempo que los dictaminadores te dan el visto bueno para poder realizar la sustentación es otro motivo por el cual se tomó, para evaluarlo y optimizarlo. Así mismo, se preguntó de manera directa el tiempo que biblioteca tiene para dar una respuesta al alumno, indicando que se tiene 5 días para indicar si hay observaciones o no, en caso se tenga observaciones, se asigna un numero de ticket estando en cola hasta que le toque su turno. (ANEXO 7)

Figura 12

Proceso realizado por BPM toma de tiempos tomados de Manual del Alumno

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time	Max. time	Avg. time	Total time
Proceso de Tesis	Process	1	1	248d 11h 39m	248d 11h 39m	248d 11h 39m	248d 15h 44m
Iniciar Plan de Tesis	Start event	1					
ParallelGateway	Gateway	1	1				
Ingresar al URL o LINK del ERP	Task	1	1	1m	1m	1m	1m
Solicitar información sobre el proceso de tesis	Task	1	1	5m	5m	5m	5m
Brindar información sobre el proceso de tesis y consultas	Task	1	1	3h	3h	3h	3h
Seleccionar el código (inicio de tesis)	Task	1	1	2m	2m	2m	2m
Llenar información solicitada	Task	1	1	5m	5m	5m	5m
Subir Plan de Tesis	Task	1	1	1m	1m	1m	1m
Asignar jurado dictaminador	Task	1	1	3d	3d	3d	3d
Revisar Plan de tesis	Task	1	1	7d	7d	7d	7d
¿Se tiene comentarios?	Gateway	1	1				
Ingresar comentarios a la plataforma	Task	0	0	0	0	0	0
Aprobar plan de tesis	Task	1	1	7d 1h	7d 1h	7d 1h	7d 1h

Nota: Elaboración propia realizada por BPM toma de tiempos. Total de tiempo 8 meses y 5 días

3.1.3. Importancia de la calidad del servicio del Sistema de Grado y Títulos (SGT)

Se debe de realizar investigación con respecto a diversas áreas de las organizaciones, los cuales permiten identificar los procesos o elementos que ayuden tanto a la gestión y evaluación de la calidad, en ese sentido el poder realizar una investigación en un área específica de la universidad, va a identificar cuáles son las percepciones que tienen los alumnos sobre sus procesos y la calidad del ERP con el que se trabaja.

Es así que se puede definir como la calidad de servicio con respecto al SGT, como el grado de calidad que perciben los alumnos, desde que se brinda la información de los requisitos de titulación, información adecuada y necesaria sobre el proceso de titulación, plazos establecidos y cumplidos por parte de los dictaminadores, administrativos y otros, eficiencia del sistema ERP, desempeño y eficiencia por parte de todo el personal que interviene en los procesos como biblioteca, entrega de certificados, entre otros.

Así también la universidad cuenta con el TUPA (Texto Único de Procedimiento Administrativos), la Resolución N° 8242-Cu-2023, publicada el 19 de enero del 2023, señala los plazos establecidos con respecto a cada proceso que sigue la universidad, a partir de la página 78, se puede observar el procedimiento administrativo para la “Aprobación del proyecto de tesis”, donde se especifica los formularios, canales de atención, pagos, plazo de atención (10 días), calificación del procedimiento, horarios, unidad de organización donde se presentan los documentos (Portal web, ERP), plazos de reconsideraciones (15 días), toda esta información se encuentra dentro de la Ley 30220 publicada el 9 de julio del 2014 (Resolución N° 8242-Cu-2023, 2023).

Por otro lado, existe el Manual de Tesis (Alumno), el cual se tiene la información a partir de solicitar la información con la secretaria de la facultad, dentro del manual se puede observar que los plazos no coinciden con el TUPA, no especifica los mismos plazos que el TUPA, en tal sentido, ayudaría mucho al alumno saber cuáles son los plazos establecidos en cada proceso, así también el tener una retroalimentación del mismo, sin embargo la carga administrativa, no permite tener un mejor seguimiento a cada proceso, solo el alumno puede revisar desde el ERP en qué estado se encuentra el sistema. Otra forma es llamar al área correspondiente para preguntar sobre el proceso de titulación, es por ello que investigando sobre este proceso existe una gran contribución a la universidad y un bien necesario para todos los próximos graduados, así como mejorar los procedimientos y recomendaciones sobre algunas correcciones que se deben de seguir para mejorar el sistema con el que se trabaja.

Tabla 8

Tabla comparativa de Procedimientos Administrativos

	Asignación de Dictaminador	Visualización de Dictaminador en la Página del ERP	Asignación de Asesor	Asignación de Jurado de Tesis
Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) 2023	15 días Hábiles	15 días Hábiles	15 -30 días Hábiles	15 días Hábiles
Manual del Alumno UCSM	7 días Hábiles	7 días Hábiles	7 días Hábiles	7 días Hábiles

Nota. Tabla comparativa del Manual del alumno Vs TUPA, 2024

3.1.4. Desempeño laboral

Con respecto a los cambios que se generaron en la pandemia, la Universidad Católica de Santa María, inició con los procesos de digitalización de sus procesos, ya que antes de la pandemia, todo el proceso que implica la titulación se realizaba de manera física es así que había más procesos y carga laboral para los administrativos. Es probable que la digitalización del SGT, no haya sido un proceso simple, el realizar este tipo de actividades conlleva a capacitar al personal y tener un seguimiento sobre los procesos, se podría decir que es probable que haya sido complejo debido al dato que se encontró en el registro de la cantidad de titulados, siendo el dato más bajo con respecto a los demás años, para el 2020, solo se titularon 712 alumnos y por último hay un ligero incremento para el 2021 con 994 ((INEI), 2022).

En tal sentido (Chiavenato, 2000) señala que el “desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo” este concepto resulta interesante, ya que se espera que en cualquier organización los colaboradores se desempeñen con eficacia. Sin embargo en la universidad quedan muchas variables por evaluar como la motivación, satisfacción laboral, cultura organizacional, liderazgo, estrés laboral, clima organizacional, involucramiento laboral y otras variables las cuales puedan brindar mayor información sobre cómo se encuentra el personal, salario, jornada ya que son variables predictoras del desempeño laboral, lo mismo puede darse tanto en el caso de los administrativos como de los docentes, ya que ambos comparten la misma cultura laboral.

Otra afección al desempeño laboral podría deberse a la burocracia que existe en la universidad, reglamentos ya definidos, realizar acciones repetidas es un factor el cual produce estrés e ineficiencia debido a la monotonía.

Ahora bien, el desempeño laboral se ha asociado con diversas variables sociodemográficas, psicológicas y organizacionales. En cuanto a las variables sociodemográficas, se ha reportado que no

hay diferencias en función del sexo en cuanto al rendimiento laboral, más sí con respecto a la edad, siendo los más viejos quienes tienen un desempeño laboral más bajo que los trabajadores más jóvenes (Calizaya & Bellido, 2019).

En cuanto a las variables psicológicas se ha visto que la inteligencia emocional Boyatzis (2006), así como la personalidad Salessi y Omar (2021). Mientras que, del lado de las variables organizacionales, el rendimiento o desempeño laboral se ha correlacionado con el ausentismo, de modo que los trabajadores que más se ausentan rinden menos (Huaylla Briceño, 2023). Se ha correlacionado también con el clima organizacional (Calizaya & Bellido, 2019), con la satisfacción de las relaciones interpersonales en el trabajo (Bejarano, 2019), la jerarquía y las estrategias organizacionales (Fernández et al., 2001) y con la calidad del trabajo realizado (Gómez & Palací, 2003).

Se ha visto también que el empoderamiento psicológico y el compromiso laboral tienen poder predictivo sobre el desempeño laboral (Gabini & Salessi, 2016), y de manera similar, la identificación organizacional y la proactividad laboral son excelentes predictores del rendimiento en el trabajo (Topa, & Morales, 2006).

3.1.4.1. Entrevista a personal administrativo

Se realizó entrevista a personal administrativo que forma parte del proceso de titulación.

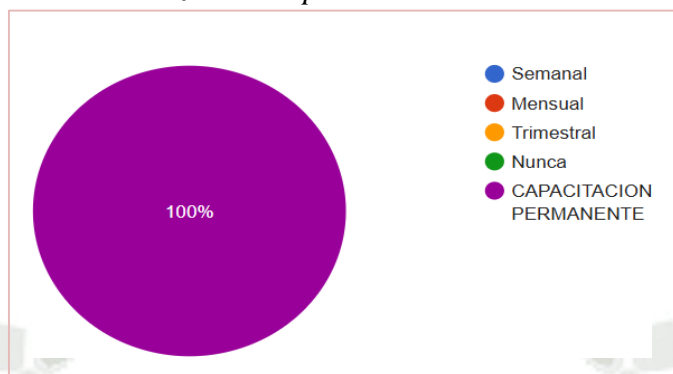
De acuerdo a la información recolectada (Anexo B) se obtuvieron las siguientes respuestas;

3.1.4.1.1. Personal de Archivos académicos

- De manera general se sabe que hay un total de 250 trámites que se realiza entre proceso de titulación, grados y verificaciones administrativas.
- Se tiene un promedio de 5 minutos por respuesta que los empleados dan a las consultas que tienen los estudiantes. Esto depende de la pregunta que tengan.
- Se logra completar de manera satisfactoria los entregables, ya que, según la entrevista, se le dan un cronograma que está establecido en directivas. Sin embargo, siempre existen obstáculos, como actualización de ley universitaria, SUNEDU el cual se actualiza de manera constante.
- Según la tabla mostrada, se tiene capacitaciones constantes: Teniendo un 100%, cabe resaltar que ninguna se enfoca en el sistema, pero si en lo que pide la normativa de seguridad ley 29783.

Figura 13

Encuesta realizada de capacitaciones



Nota: Elaboración tomada de las preguntas de la encuesta

- El número de horas que los empleados tienen capacitaciones referentes al ERP son 0%, ya que indica que de manera diaria ellos aprenden algo nuevo, más si reciben capacitaciones sociales (acoso contra la mujer, habilidades blandas, etc.)
- Se tiene un 100% de calificación positiva, la cual cree que son suficientes y efectivas las capacitaciones que tienen, ya que como se mencionó, ellos aprenden de manera contante.
- Por último, hay una satisfacción del 100% la cual menciona que las herramientas digitales que tienen facilitan su trabajo, sin embargo, la carga laboral que tienen no apoya por completo, ya que, en el área de Dirección de registro y archivo académico, solo hay una persona encargada que lleva todo el control.

3.1.4.1.2. Personal Administrativo- directora de la carrera de Ingeniería Industrial

- Según la entrevista realizada a la directora de la carrera, nos comenta que tiene 19 años trabajando en la universidad, teniendo la ocupación de docente.
- Realiza al día un trámite administrativo, así mismo, responde las dudas de los alumnos en un aproximado de 30 minutos, en caso la consulta sea complicada puede demorar días
- Realiza tarea relacionada al área de grados y títulos dos veces a la semana
- Indica que presenta obstáculos en la demora de los correos, muchos correos los cuales se pierden correos importantes
- No recibe capacitaciones, sin embargo, si tiene alguna duda llama al área encargada para absolver sus preguntas

3.1.4.1.3. Sugerencias de la directora por hallazgos encontrados

- Como no recibe las capacitaciones, sugiere que debería de haber reuniones para mejorar y facilitar un manual único de grados y títulos

- Considera que debería haber una opción en el sistema ERP que ya le indiquen el porcentaje de tesis que son similares y las que están presentando
- Con el tema de los incentivos, sugiere que debería haber reuniones de fraternidad, y evaluando al docente antes de dar algún incentivo
- Por último, presenta inconvenientes en el sistema ERP ya que a veces no se actualiza la información y no se guarda

3.1.4.1.4. Resultados entrevista al personal

El diagnóstico comparativa evidencia que, si bien existe compromiso por parte del personal y de los directivos, la sobrecarga laboral, la falta de personal y la escasa capacitación técnica específica en sistemas como el ERP limitan la eficiencia del proceso. Además, las fallas en la comunicación interna, como el tiempo de llegada de correos importantes, representan un cuello de botella. Estos hallazgos justifican la necesidad urgente de implementar mejoras estructurales, incluyendo una redistribución de tareas, digitalización efectiva, programas de formación técnica especializados para todos los involucrados e incentivos monetarios para el personal en tema de asesoramiento.

3.2. Resultados encuesta al alumno

En este apartado se presentan los resultados descriptivos producto de la aplicación de la encuesta, para lo cual se han realizado las respectivas tabulaciones y procesamiento estadístico mediante frecuencias y porcentajes a través del programa estadístico SPSS.

Tabla 9

Pregunta N°1

Consideras que te dieron la información para iniciar la titulación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	24	16.7	16.7
	A veces	40	27.8	44.4
Válido	Casi siempre	72	50.0	94.4
	Siempre	8	5.6	100.0
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En primer lugar, en la Tabla 1 se puede ver que el 16.7% considera que casi nunca le dieron la información para iniciar el trámite de titulación. El 27.8% considera que a veces, el 50% casi siempre y el 5.6% siempre.

Tabla 10
Pregunta N°2

El vídeo tutorial fue enviado junto con los requerimientos de titulación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	40	27.8	27.8	27.8
	Casi nunca	40	27.8	27.8	55.6
	A veces	24	16.7	16.7	72.2
	Casi siempre	32	22.2	22.2	94.4
	Siempre	8	5.6	5.6	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 2 se puede apreciar que el video tutorial nunca fue enviado junto con los requerimientos de titulación en el 27.8% de los casos, con igual porcentaje se respondió que casi nunca, el 16.7% respondió que a veces, 22.2% casi siempre y 5.6% siempre.

Tabla 11
Pregunta N°3

Te brindaron la asesoría adecuada para iniciar con el proceso de titulación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7	16.7
	Casi nunca	40	27.8	27.8	44.4
	A veces	24	16.7	16.7	61.1
	Casi siempre	32	22.2	22.2	83.3
	Siempre	24	16.7	16.7	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 3 se tiene que el 16.7% considera que nunca se le dio una asesoría adecuada para realizar sus trámites de titulación, el 27.8% indica que casi nunca, el 16.7% a veces, el 22.2% casi siempre y el 16.7% siempre.

Tabla 12
Pregunta N°4

El video tutorial específica y detalla cómo debe de subir el plan de tesis					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	22.2	22.2	22.2
	Casi nunca	32	22.2	22.2	44.4
	A veces	32	22.2	22.2	66.7
	Casi siempre	32	22.2	22.2	88.9
	Siempre	16	11.1	11.1	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 4 se indica que 44.4% no considera que el video tutorial era suficientemente detallado, mientras que el 22.2% indica que a veces y el 33.3% indica que siempre o casi siempre.

Tabla 13
Pregunta N°5

El ERP indica que su plan de tesis fue revisado				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	11.1	11.1
	Casi nunca	40	27.8	27.8
	A veces	24	16.7	16.7
	Casi siempre	32	22.2	22.2
	Siempre	32	22.2	22.2
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 5 se tiene que el 11.1% indica que su plan de tesis nunca fue revisado en el software ERP, el 27.8% indica que casi nunca, 16.7% a veces, 22.2% casi siempre y 22.2% siempre.

Tabla 14
Pregunta N°6

Considero que el ERP es fácil de usar				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	11.1	11.1
	Casi nunca	40	27.8	27.8
	A veces	24	16.7	16.7
	Casi siempre	40	27.8	27.8
	Siempre	24	16.7	16.7
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 6 se tiene que el 11.1% nunca considera que el software ERP del sistema de grados y títulos es fácil de usar, el 27.8% casi nunca, el 16.7% a veces, el 27.8% casi siempre y el 16.7% siempre.

Tabla 15
Pregunta N°7

Considero que el ERP del sistema de grados y títulos es accesible				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	5.6	5.6
	Casi nunca	48	33.3	33.3
	A veces	24	16.7	16.7
	Casi siempre	40	27.8	27.8
	Siempre	24	16.7	16.7
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 7 se tiene que el 5.6% nunca considera que el software ERP del sistema de grados y títulos es accesible, el 33.3% dice que casi nunca, el 16.7% a veces, el 27.8% casi siempre y el 16.7% siempre.

Tabla 16
Pregunta N°8

Resolvieron todas sus dudas con respecto al ERP				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7
	Casi nunca	48	33.3	50.0
	A veces	32	22.2	72.2
	Casi siempre	24	16.7	88.9
	Siempre	16	11.1	100.0
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 8 el 16.7% considera que nunca se resolvieron sus dudas en el software ERP, 33.3% indicó que casi nunca, 22.2% a veces, 16.7% casi siempre y 11.1% siempre.

Tabla 17
Pregunta N°9

La respuesta fue rápida con respecto a sus consultas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	40	27.8	27.8
	Casi nunca	32	22.2	50.0
	A veces	40	27.8	77.8
	Casi siempre	24	16.7	94.4
	Siempre	8	5.6	100.0
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 9, se observa que el 27.8% indica que la respuesta a sus consultas nunca fue rápida, el 22.2% dice que casi nunca, el 27.8% a veces, el 16.7% casi siempre y el 5.6% siempre.

Tabla 18
Pregunta N°10

El personal fue amable con todas sus consultas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	5.6	5.6
	Casi nunca	40	27.8	33.3
	A veces	32	22.2	55.6
	Casi siempre	56	38.9	94.4
	Siempre	8	5.6	100.0
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada.

En la Tabla 10, se observa que el 5.6% indica que el personal nunca fue amable ante sus consultas, el 27.8% indica que casi nunca, el 22.2% a veces, el 38.9% casi siempre y el 5.6% siempre.

Tabla 19
Pregunta N°11

El personal fue respetuoso con todas sus consultas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	32	22.2	22.2	22.2
	A veces	32	22.2	22.2	44.4
	Casi siempre	56	38.9	38.9	83.3
	Siempre	24	16.7	16.7	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 11, se tiene que el 22.2% indica que casi nunca el personal fue respetuoso ante sus consultas, el 22.2% indica que a veces, el 38.9% casi siempre y el 16.7 siempre.

Tabla 20
Pregunta N°12

El personal fue responsable y le brindo toda la ayuda necesaria					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	5.6	5.6	5.6
	Casi nunca	48	33.3	33.3	38.9
	A veces	32	22.2	22.2	61.1
	Casi siempre	48	33.3	33.3	94.4
	Siempre	8	5.6	5.6	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 12 se aprecia que el 5.6% indica que el personal nunca fue responsable para dar la ayuda necesaria, mientras que el 33.3% señaló que casi nunca, el 22.2% dice que a veces, el 33.3% casi siempre y el 5.6% siempre.

Tabla 21
Pregunta N°13

El personal es paciente y tolerante					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	40	27.8	27.8	27.8
	A veces	56	38.9	38.9	66.7
	Casi siempre	32	22.2	22.2	88.9
	Siempre	16	11.1	11.1	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 13 se tiene que el 27.8% indicó que casi nunca el personal fue paciente y tolerante, mientras que el 38.9% indicó que a veces, el 22.2% casi siempre y el 11.1% siempre.

Tabla 22
Pregunta N°14

La actitud que muestra el personal es amable					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	32	22.2	22.2	22.2
	A veces	48	33.3	33.3	55.6
	Casi siempre	56	38.9	38.9	94.4
	Siempre	8	5.6	5.6	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 14 se tiene que el 22.2% señala que casi nunca el personal fue amable, el 33.3% indicó que a veces, el 38.9% casi siempre y el 5.6% siempre.

Tabla 23
Pregunta N°15

El personal se ha preocupado por mantenerlo informado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	22.2	22.2	22.2
	Casi nunca	40	27.8	27.8	50.0
	A veces	24	16.7	16.7	66.7
	Casi siempre	40	27.8	27.8	94.4
	Siempre	8	5.6	5.6	100.0
Total	144	100.0	100.0		

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 15 se presentan los porcentajes, según los cuales, el 22.2% señala que el personal nunca se ha preocupado por mantenerse informado, el 27.8% indica que casi nunca, el 16.7% a veces, el 27.8% casi siempre y el 5.6% siempre.

Tabla 24
Pregunta N°16

El tiempo de respuesta con respecto a los trámites fue rápido					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	40	27.8	27.8	27.8
	Casi nunca	48	33.3	33.3	61.1
	A veces	24	16.7	16.7	77.8
	Casi siempre	32	22.2	22.2	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 16 se observa que el 27.8% señala que la respuesta con respecto a los trámites fue rápida, el 33.3% indicó que casi nunca, el 16.7% a veces y el 22.2% siempre.

Tabla 25

Pregunta N°17

El tiempo de respuesta de los dictaminadores fue rápido					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	11.1	11.1	11.1
	Casi nunca	64	44.4	44.4	55.6
	A veces	40	27.8	27.8	83.3
	Casi siempre	24	16.7	16.7	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 17 se tiene que el 11.1% señala que el tiempo de respuesta de los dictaminadores nunca fue rápido, el 44.4% casi nunca, el 27.8% a veces y el 16.7% casi siempre.

Tabla 26

Pregunta N°18

Me siento satisfecho con la calidad del personal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	5.6	5.6	5.6
	Casi nunca	24	16.7	16.7	22.2
	A veces	32	22.2	22.2	44.4
	Casi siempre	64	44.4	44.4	88.9
	Siempre	16	11.1	11.1	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 18 se puede ver que el 5.6% nunca se ha sentido satisfecho con la calidad del personal, el 16.7% señala que casi nunca, el 22.2% a veces, el 44.4% casi siempre y el 11.1% siempre.

Tabla 27

Pregunta N°19

Siento que el personal es muy responsable					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	40	27.8	27.8	27.8
	A veces	48	33.3	33.3	61.1
	Casi siempre	56	38.9	38.9	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 19 se señala que el 27.8% los evaluados casi nunca considera que el personal es muy responsable, el 33.3% indica que a veces y el 38.9% casi siempre.

Tabla 28
Pregunta N°20

El jurado dictaminador demoró en brindar las observaciones				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	15 días	16	11.1	11.1
	1 mes	16	11.1	22.2
	De 1 a 3 meses	72	50.0	72.2
Válido	De 3 a 6 meses	32	22.2	94.4
	Nunca enviaron las observaciones	8	5.6	100.0
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 20 se tiene que el 11.1% señala que el jurado dictaminador demoró en brindar sus observaciones 15 días, el 11.1% un mes, el 50% de 1 a 3 meses, el 22.2% de 3 a 6 meses y el 5.6% respondió que el jurado nunca envió sus observaciones.

Tabla 29
Pregunta N°21

Tiempo en el que el jurado dictaminador demoró en aprobar el plan de tesis				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1 mes	24	16.7	16.7
	De 1 a 3 meses	64	44.4	61.1
	De 3 a 6 meses	16	11.1	72.2
Válido	Más de 6 meses	32	22.2	94.4
	Nunca enviaron la aprobación	8	5.6	100.0
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 21 se tiene que el 16.7% indicó que el jurado dictaminador demoró 1 mes en aprobar el plan de tesis, el 44.4% indicó que demoró de 1 a 3 meses, el 11.1% de 3 a 6 meses, el 22.2% más de seis meses y el 5.6% nunca envió la aprobación.

Tabla 30
Pregunta N°22

El jurado dictaminador responde a los mensajes o llamadas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
	Casi nunca	56	38.9	38.9
	A veces	48	33.3	72.2
Válido	Casi siempre	40	27.8	100.0
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada.

En la Tabla 22 se tiene que el 38.9% señala que el jurado dictaminador casi nunca responde a los mensajes o las llamadas, el 33.3% a veces, el 27.8% casi siempre.

Tabla 31

Pregunta N°23

Me cambiaron de jurado dictaminador porque no me enviaba las observaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	22.2	22.2
	Casi nunca	32	22.2	44.4
	A veces	32	22.2	66.7
	Casi siempre	32	22.2	88.9
	Siempre	16	11.1	100.0
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 23 se presentan los porcentajes sobre si se cambió al jurado dictaminador porque no enviaban sus observaciones, a lo que el 22.2% respondió que nunca, el 22.2% casi nunca, otro 22.2% a veces, otro 22.2% casi siempre y el 11.1% siempre.

Tabla 32

Pregunta N°24

Me comuniqué de manera rápida con el jurado dictaminador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	40	27.8	27.8
	A veces	64	44.4	72.2
	Casi siempre	40	27.8	100.0
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 24 se observa que el 27.8% casi nunca se comunicó con el dictaminador, el 44.4% a veces, el 27.8% casi siempre.

Tabla 33

Pregunta N°25

Considero que el jurado dictaminador es responsable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	32	22.2	22.2
	A veces	72	50.0	72.2
	Casi siempre	40	27.8	100.0
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 25 se tiene que el 22.2% considera que el jurado dictaminador es responsable en la categoría de respuesta casi nunca, el 50% a veces y el 27.8% casi siempre.

Tabla 34
Pregunta N°26

Considero que estuve solo en todo el proceso de titulación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	40	27.8	27.8	27.8
	A veces	24	16.7	16.7	44.4
	Casi siempre	56	38.9	38.9	83.3
	Siempre	24	16.7	16.7	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 26 se observa que el 27.8% considera que casi nunca estuvo solo en el proceso de titulación, el 16.7% afirmó que a veces, el 38.9% casi siempre y el 16.7% siempre.

Tabla 35
Pregunta N°27

Bono adicional por cada tesista					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7	16.7
	Casi nunca	8	5.6	5.6	22.2
	A veces	48	33.3	33.3	55.6
	Casi siempre	40	27.8	27.8	83.3
	Siempre	24	16.7	16.7	100.0
Total	144	100.0	100.0		

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 27 se aprecia que el 16.7% considera que se le debería dar un bono económico a los asesores por cada tesista asesorado en la categoría de nunca, mientras que el 5.6% señaló que casi nunca, el 33.3% a veces, el 27.8% casi siempre y el 16.7% siempre.

Tabla 36
Pregunta N°28

El asesor de tesis fue fácil de conseguir					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	22.2	22.2	22.2
	Casi nunca	24	16.7	16.7	38.9
	A veces	56	38.9	38.9	77.8
	Casi siempre	24	16.7	16.7	94.4
	Siempre	8	5.6	5.6	100.0
Total	144	100.0	100.0		

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 28 se tiene que el 22.2% indicó que el asesor de tesis nunca fue fácil de conseguir en la categoría nunca, el 16.7% señala que casi nunca, el 38.9% a veces, el 16.7% casi siempre y el 5.6% siempre.

Tabla 37
Pregunta N° 29

El asesor me apoyo en todo el proceso					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7	16.7
	Casi nunca	16	11.1	11.1	27.8
	A veces	48	33.3	33.3	61.1
	Casi siempre	56	38.9	38.9	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 29 se tiene que el 16.7% nunca le apoyó en todo el proceso de titulación, el 11.1% casi nunca, el 33.3% a veces y el 38.9% casi siempre.

Tabla 38
Pregunta N° 30

No tuve apoyo del asesor y tuve que buscar un asesor externo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7	16.7
	Casi nunca	16	11.1	11.1	27.8
	A veces	56	38.9	38.9	66.7
	Casi siempre	32	22.2	22.2	88.9
	Siempre	16	11.1	11.1	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 30 el 16.7% indica que como no tuvo apoyo del asesor tuvo que conseguir un asesor externo en la categoría nunca, 11.1% en la categoría casi nunca, el 38.9% a veces, el 22.2% casi siempre y el 11.1% siempre.

Tabla 39
Pregunta N°31

El asesor se reunió conmigo varias veces hasta terminar la tesis					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7	16.7
	Casi nunca	24	16.7	16.7	33.3
	A veces	48	33.3	33.3	66.7
	Casi siempre	40	27.8	27.8	94.4
	Siempre	8	5.6	5.6	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 31 se observa que el 16.7% señala que el asesor nunca se reunió con los tesistas, el 16.7% casi nunca, el 33.3% a veces, el 27.8% casi siempre y el 5.6% siempre.

Tabla 40
Pregunta N°32

El asesor no se reunió conmigo solo revisó la tesis al final				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7
	Casi nunca	32	22.2	38.9
	A veces	32	22.2	61.1
	Casi siempre	40	27.8	88.9
	Siempre	16	11.1	100.0
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 32 se observa que el 16.7% indicó que el asesor no se reunió con los tesisistas, sino sólo revisó el documento final en la categoría nunca, mientras que el 22.2% señaló que casi nunca, el 22.2% dijo que a veces, el 27.8% casi siempre y el 11.1% siempre.

Tabla 41
Pregunta N°33

El asesor de tesis me dio las observaciones de manera responsable y rápida				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7
	Casi nunca	8	5.6	22.2
	A veces	80	55.6	77.8
	Casi siempre	32	22.2	100.0
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 33 el 16.7% señaló que el asesor nunca dio observaciones de manera rápida y responsable, mientras que el 5.6% casi nunca, el 55.6% a veces y el 22.2% siempre.

Tabla 42
Pregunta N°34

El asesor de tesis demoró en darme las observaciones				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7
	Casi nunca	8	5.6	22.2
	A veces	56	38.9	61.1
	Casi siempre	48	33.3	94.4
	Siempre	8	5.6	100.0
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 34 el 16.7% indicó que el asesor nunca se demoró en entregar las observaciones, el 5.6% dijo que casi nunca, el 38.9% dijo que a veces, el 33.3% casi siempre y el 5.6% siempre.

Tabla 43

Pregunta N°35

El asesor de tesis mostró preocupación en todo el proceso de titulación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	22.2	22.2	22.2
	Casi nunca	16	11.1	11.1	33.3
	A veces	48	33.3	33.3	66.7
	Casi siempre	40	27.8	27.8	94.4
	Siempre	8	5.6	5.6	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 35 se aprecia que el 22.2% indica que el asesor nunca mostró preocupación en el proceso de titulación, el 11.1% dijo que casi nunca, el 33.3% a veces, el 27.8% casi siempre y el 5.6% siempre.

Tabla 44

Pregunta N°36

El asesor de tesis siempre fue paciente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7	16.7
	Casi nunca	8	5.6	5.6	22.2
	A veces	56	38.9	38.9	61.1
	Casi siempre	40	27.8	27.8	88.9
	Siempre	16	11.1	11.1	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 36 el 16.7% indica que los asesores de tesis nunca fueron pacientes, el 5.6% casi nunca, el 38.9% a veces, el 27.8% casi siempre y el 11.1% siempre.

Tabla 45

Pregunta N°37

Tuve que pagar un asesor externo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	22.2	22.2	22.2
	A veces	32	22.2	22.2	44.4
	Casi siempre	56	38.9	38.9	83.3
	Siempre	24	16.7	16.7	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada.

En la Tabla 37 se tiene que el 22.2% indicó que nunca tuvo que pagar un asesor externo, el 22.2% indicó que a veces, el 38.9% casi siempre y el 16.7% siempre.

Tabla 46
Pregunta N°38

Con respecto al sistema de turnitin, el personal fue amable					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7	16.7
	A veces	72	50.0	50.0	66.7
	Casi siempre	40	27.8	27.8	94.4
	Siempre	8	5.6	5.6	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 38 se señala que en el 16.7% de los casos, el personal que utiliza el programa turnitin nunca fue amigable, el 50% a veces, el 27.8% casi siempre y el 5.6% siempre.

Tabla 47
Pregunta N°39

El personal se preocupa por brindarle un seguimiento a mi tesis					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7	16.7
	Casi nunca	8	5.6	5.6	22.2
	A veces	64	44.4	44.4	66.7
	Casi siempre	48	33.3	33.3	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 39 que señala que en el 16.7% de los evaluados el personal nunca se preocupó de dar seguimiento a la tesis, 5.6% casi nunca, 44.4% a veces y 33.3% casi siempre.

Tabla 48
Pregunta N°40

Con respecto al sistema de turnitin, el personal responde de manera rápida					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	11.1	11.1	11.1
	Casi nunca	16	11.1	11.1	22.2
	A veces	64	44.4	44.4	66.7
	Casi siempre	48	33.3	33.3	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 40 se tiene que el 11.1% considera que el personal responsable de usar el turnitin nunca fue rápida, el 11.1% casi nunca, 44.4% a veces y el 33.3% casi siempre.

Tabla 49

Pregunta N°41

El personal que labora en el sistema de turnitin tiene mucha carga laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	16	11.1	11.1	11.1
	A veces	48	33.3	33.3	44.4
	Casi siempre	80	55.6	55.6	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 41 se tiene que el personal que labora en el sistema turnitin tiene mucha carga laboral en el 11.1% de los casos para la categoría casi nunca, el 33.3% indicó que a veces, el 55.6% dijo que casi nunca.

Tabla 50

Pregunta N°42

Observaciones que brindo el personal que labora en el área de turnitin fue clara					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	11.1	11.1	11.1
	Casi nunca	24	16.7	16.7	27.8
	A veces	48	33.3	33.3	61.1
	Casi siempre	56	38.9	38.9	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 42 se observa que el 11.1% considera que las observaciones que brindaron sobre el uso del turnitin nunca fue clara, el 16.7% casi nunca, el 33.3% a veces y 38.9% casi siempre.

Tabla 51

Pregunta N°43

El formato de tesis que se presenta en la biblioteca es el mismo que el dieron en su escuela profesional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	22.2	22.2	22.2
	A veces	48	33.3	33.3	55.6
	Casi siempre	48	33.3	33.3	88.9
	Siempre	16	11.1	11.1	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 43 se señala que para el 22.2% el formato de tesis que presenta biblioteca nunca fue el mismo que se entrega en la escuela profesional, el 33.3% señaló que a veces, el 33.3% casi siempre y 11.1% siempre.

Tabla 52
Pregunta N°44

Debería de haber un área donde me ayuden con los formatos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	5.6	5.6	5.6
	A veces	32	22.2	22.2	27.8
	Casi siempre	64	44.4	44.4	72.2
	Siempre	40	27.8	27.8	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 44 se tiene que el 5.6% de los evaluados, casi nunca se estaba de acuerdo en que debía existir un área para brindar ayuda sobre los formatos, el 22.2% indicó que a veces, el 44.4% casi siempre, el 27.8% siempre.

Tabla 53
Pregunta N°45

La tecnología que utiliza la universidad es amigable y flexible					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7	16.7
	A veces	48	33.3	33.3	50.0
	Casi siempre	72	50.0	50.0	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 45 se tiene que el 16.7% señala que la tecnología utilizada por la universidad nunca es amigable o flexible, para el 33.3% la respuesta es solo a veces y para el 50% casi siempre.

Tabla 54
Pregunta N°46

La organización de la universidad con respecto al sistema de grados y títulos es de calidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7	16.7
	Casi nunca	8	5.6	5.6	22.2
	A veces	48	33.3	33.3	55.6
	Casi siempre	64	44.4	44.4	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 46, se tiene que frente a la afirmación que la organización de la universidad mantiene la calidad con respecto al sistema de grados y títulos, el 16.7% respondió que nunca, el 5.6% casi nunca, el 33.3% a veces y el 44.4% casi siempre.

Tabla 55

Pregunta N°47

Considero que el proceso de titulación debe de realizarse en los últimos años de la carrera					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	5.6	5.6	5.6
	A veces	72	50.0	50.0	55.6
	Casi siempre	48	33.3	33.3	88.9
	Siempre	16	11.1	11.1	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 47 señala que el 5.6% casi nunca considera que el proceso de titulación debe realizarse en los últimos años de la carrera, el 50% indica que a veces, el 33.3% casi siempre, el 11.1% siempre.

Tabla 56

Pregunta N°48

Considero que debe haber un curso en pregrado donde me enseñen hacer el plan de tesis					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	5.6	5.6	5.6
	A veces	24	16.7	16.7	22.2
	Casi siempre	72	50.0	50.0	72.2
	Siempre	40	27.8	27.8	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 48 se tiene que el 5.6% señala que casi nunca considera que debe haber un curso de pregrado donde se enseñe a hacer el plan de tesis, el 16.7% dijo que a veces, el 50% casi siempre y el 27.8% siempre.

Tabla 57

Pregunta N°49

Considero que debe haber un curso en pregrado donde termine de hacer toda la tesis					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	5.6	5.6	5.6
	A veces	16	11.1	11.1	16.7
	Casi siempre	72	50.0	50.0	66.7
	Siempre	48	33.3	33.3	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 49, a la pregunta considero que debe haber un curso de pregrado donde termine de hacer toda la tesis, el 5.6% respondió nunca, el 11.1% a veces, el 50% casi siempre y el 33.3% siempre.

Tabla 58

Pregunta N°50

En los cursos de pregrado he terminado de desarrollar mi plan de tesis				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	48	33.3	33.3
	Casi nunca	24	16.7	50.0
	A veces	32	22.2	72.2
	Casi siempre	40	27.8	100.0
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 50 se señala que el 33.3% nunca terminó de hacer su tesis durante el pregrado, el 16.7% dijo que casi nunca, el 22.2% a veces, el 27.8% casi siempre.

Tabla 59

Pregunta N°51

El plan de tesis que desarrolle en pregrado me ha servido para graduarme				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	56	38.9	38.9
	Casi nunca	16	11.1	50.0
	A veces	40	27.8	77.8
	Casi siempre	24	16.7	94.4
	Siempre	8	5.6	100.0
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 51 se tiene que el 38.9% señala que nunca el plan de tesis que fue desarrollado en pregrado sirvió para graduarse, el 11.1% fue casi nunca, el 27.8% a veces, el 16.7% casi siempre y el 5.6% siempre.

Tabla 60

Pregunta N°52

He aprendido a hacer la tesis en pregrado				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	22.2	22.2
	Casi nunca	24	16.7	38.9
	A veces	48	33.3	72.2
	Casi siempre	40	27.8	100.0
	Total	144	100.0	100.0

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 52 el 22.2% indicó que nunca había aprendido a hacer la tesis en pregrado, el 16.7% indica que casi nunca, el 33.3% a veces, el 27.8% casi siempre.

Tabla 61

Pregunta N°53

Me siento satisfecha con los cursos de pregrado relacionados a la investigación y tesis					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	22.2	22.2	22.2
	Casi nunca	24	16.7	16.7	38.9
	A veces	48	33.3	33.3	72.2
	Casi siempre	24	16.7	16.7	88.9
	Siempre	16	11.1	11.1	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 53 frente a la pregunta me siento satisfecho con los cursos de pregrado relacionados a la investigación y tesis, el 22.2% respondió que nunca, el 16.7% casi nunca, el 33.3% a veces, el 16.7% casi siempre, el 11.1% siempre.

Tabla 62

Pregunta N°54

Me hubiera titulado más rápido si habría cursos donde se ejecute el plan de tesis					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	16	11.1	11.1	11.1
	A veces	40	27.8	27.8	38.9
	Casi siempre	56	38.9	38.9	77.8
	Siempre	32	22.2	22.2	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 54 frente a la afirmación me hubiera titulado más rápido si habría cursos donde se ejecute el plan de tesis, un 11.1% respondió que nunca, el 27.8% a veces, el 38.9% casi siempre, el 22.2% siempre.

Tabla 63

Pregunta N°55

Fue fácil para mi hacer la tesis					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7	16.7
	Casi nunca	24	16.7	16.7	33.3
	A veces	48	33.3	33.3	66.7
	Casi siempre	48	33.3	33.3	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 55 el 16.7% señaló que nunca fue fácil hacer la tesis, el 16.7% casi nunca, el 33.3% a veces y 33.3% casi siempre.

Tabla 64
Pregunta N°56

El trámite de la tesis fue fácil de seguir					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	11.1	11.1	11.1
	Casi nunca	24	16.7	16.7	27.8
	A veces	56	38.9	38.9	66.7
	Casi siempre	40	27.8	27.8	94.4
	Siempre	8	5.6	5.6	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 56 se aprecia que el 11.1% piensa que nunca fue fácil el trámite para titularse, el 16.7% casi nunca, el 38.9% a veces, el 27.8% casi siempre y el 5.6% siempre.

Tabla 65
Pregunta N°57

Me siento satisfecho con los procedimientos que sigue la universidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7	16.7
	Casi nunca	16	11.1	11.1	27.8
	A veces	64	44.4	44.4	72.2
	Casi siempre	40	27.8	27.8	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 57 se tiene que el 16.7% nunca se sintió satisfecho con los procedimientos de la universidad, el 11.1% casi nunca, el 44.4% a veces, el 27.8% casi siempre.

Tabla 66
Pregunta N°58

Si tuviera que volver a estudiar mi carrera profesional, escogería a esta universidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7	16.7
	Casi nunca	16	11.1	11.1	27.8
	A veces	24	16.7	16.7	44.4
	Casi siempre	56	38.9	38.9	83.3
	Siempre	24	16.7	16.7	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 58 se señala que el 16.7% los tesisistas nunca escogerían nuevamente a la universidad, el 11.1% señaló que casi nunca, el 16.7% a veces, el 38.9% casi siempre y el 16.7% siempre.

Tabla 67

Pregunta N°59

Creo que todas las universidades de la región presentan las mismas dificultades					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	11.1	11.1	11.1
	Casi nunca	16	11.1	11.1	22.2
	A veces	40	27.8	27.8	50.0
	Casi siempre	40	27.8	27.8	77.8
	Siempre	32	22.2	22.2	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 59 frente a la afirmación creo que todas las universidades de la región presentan las mismas dificultades, el 11.1% respondió que nunca, el 11.1% casi nunca, el 27.8% a veces, el 27.8% casi siempre y el 22.2% siempre.

Tabla 68

Pregunta N°60

El proceso de titulación fue rápido en mi universidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7	16.7
	Casi nunca	8	5.6	5.6	22.2
	A veces	40	27.8	27.8	50.0
	Casi siempre	56	38.9	38.9	88.9
	Siempre	16	11.1	11.1	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 60 se tiene que el 16.7% el proceso de titulación nunca fue rápido, el 5.6% casi nunca, el 27.8% a veces, el 38.9% casi siempre y el 11.1% siempre.

Tabla 69

Pregunta N°61

Me titularía más rápido si hubiera una oficina solo del Sistema de grados y títulos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	16	11.1	11.1	11.1
	A veces	40	27.8	27.8	38.9
	Casi siempre	32	22.2	22.2	61.1
	Siempre	56	38.9	38.9	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 61 frente a la afirmación me titularía más rápido si hubiera una oficina solo del sistema de grados y títulos, 11.1% respondió que casi nunca, el 27.8% a veces, el 22.2% casi siempre y el 38.9% siempre.

Tabla 70

Pregunta N°62

Me gustaría que haya una oficina de seguimiento del Sistema de grados y títulos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	5.6	5.6	5.6
	A veces	40	27.8	27.8	33.3
	Casi siempre	32	22.2	22.2	55.6
	Siempre	64	44.4	44.4	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 62 se tiene que un 5.6% considera que nunca le gustaría que se cree una oficina de seguimiento del sistema de grados y títulos, mientras que el 27.8% respondió que a veces, el 22.2% casi siempre y 44.4% respondió que siempre.

Tabla 71

Pregunta N°63

Si hubiera incentivos para los asesores de la universidad, recibiría un mejor asesoramiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	5.6	5.6	5.6
	A veces	40	27.8	27.8	33.3
	Casi siempre	48	33.3	33.3	66.7
	Siempre	48	33.3	33.3	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 63 el 5.6% piensa que, si hubiera incentivos para los asesores de la universidad, se recibiría un mejor asesoramiento en la categoría de respuesta casi nunca, el 27.8% respondió que a veces, el 33.3% casi siempre y el 33.3% restante siempre.

Tabla 72

Pregunta N°64

Considero que el principal problema es que los asesores no están preparados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	22.2	22.2	22.2
	A veces	40	27.8	27.8	50.0
	Casi siempre	24	16.7	16.7	66.7
	Siempre	48	33.3	33.3	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 64 el 22.2% respondió en la categoría nunca que los asesores no están bien preparados, el 27.8% a veces, el 16.7% casi siempre y el 33.3% dijo que siempre.

Tabla 73

Pregunta N°65

Si hubiera sanciones para los asesores y/o dictaminadores pondrían más empeño en su función					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	5.6	5.6	5.6
	A veces	64	44.4	44.4	50.0
	Casi siempre	24	16.7	16.7	66.7
	Siempre	48	33.3	33.3	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 65 se tiene que el 5.6% considera que en la categoría nunca debería haber sanciones para los asesores y dictaminadores de tesis, mientras que el 44.4% indica que a veces, el 16.7% casi siempre y el 33.3% marcó la alternativa siempre.

Tabla 74

Pregunta N°66

Estaría dispuesto a pagar por un curso adicional donde me enseñen a hacer la tesis					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	11.1	11.1	11.1
	Casi nunca	16	11.1	11.1	22.2
	A veces	24	16.7	16.7	38.9
	Casi siempre	48	33.3	33.3	72.2
	Siempre	40	27.8	27.8	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 66 se tiene que el 11.1% nunca estaría dispuesto a pagar por un curso adicional donde se les enseñe a hacer la tesis, el 11.1% dice que casi nunca, el 16.7% a veces, el 33.3% indicó que casi siempre y el 27.8% siempre.

Tabla 75

Pregunta N°67

Los alumnos que se titulen rápido deberían de tener descuentos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7	16.7
	Casi nunca	8	5.6	5.6	22.2
	A veces	24	16.7	16.7	38.9
	Casi siempre	40	27.8	27.8	66.7
	Siempre	48	33.3	33.3	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 67 se presenta que un 16.7% marca la alternativa nunca ante la afirmación de que los alumnos que se titulen pronto deberían de tener descuentos, mientras que el 5.6% dijo que casi nunca, el 16.7% a veces, el 27.8% casi siempre y el 33.3% siempre.

Tabla 76

Pregunta N°68

Considero que deberían de cambiar el sistema de titulación que maneja la universidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	5.6	5.6	5.6
	A veces	64	44.4	44.4	50.0
	Casi siempre	24	16.7	16.7	66.7
	Siempre	48	33.3	33.3	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 68 se tiene que frente a la afirmación considero que deberían cambiar el sistema de titulación que maneja la universidad, el 5.6% respondió que casi nunca, el 44.4% a veces, el 16.7% casi siempre y el 33.3% siempre.

Tabla 77

Pregunta N°69

Debe haber un área donde me brinde toda la información con respecto a los trámites que debo de realizar para titularme					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	5.6	5.6	5.6
	A veces	48	33.3	33.3	38.9
	Casi siempre	40	27.8	27.8	66.7
	Siempre	48	33.3	33.3	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 69 se observa que el 5.6% responde que casi nunca debe haber un área donde se brinde la información sobre los trámites para la titulación, el 33.3% dijo que a veces, el 27.8% casi siempre y el 33.3% siempre.

Tabla 78

Pregunta N°70

Me siento satisfecha con la colación virtual					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	48	33.3	33.3	33.3
	Casi nunca	16	11.1	11.1	44.4
	A veces	32	22.2	22.2	66.7
	Casi siempre	32	22.2	22.2	88.9
	Siempre	16	11.1	11.1	100.0
Total	144	100.0	100.0		

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 70 el 33.3% dijo que nunca se sintió satisfecho con la colación virtual.

Tabla 79
Pregunta N°71

Considero que la colación debería ser presencial					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	5.6	5.6	5.6
	A veces	24	16.7	16.7	22.2
	Casi siempre	32	22.2	22.2	44.4
	Siempre	80	55.6	55.6	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 71 se aprecia que el 5.6% casi nunca considera que la colación debería ser presencial, el 16.7% dijo que a veces, el 22.2% casi siempre, el 55.6% siempre.

Tabla 80
Pregunta N°72

Me siento satisfecha con la graduación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7	16.7
	Casi nunca	8	5.6	5.6	22.2
	A veces	32	22.2	22.2	44.4
	Casi siempre	32	22.2	22.2	66.7
	Siempre	48	33.3	33.3	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 72 se aprecia que el 16.7% nunca se sintió satisfecho con su graduación, mientras que el 5.6% respondió que casi nunca, el 22.2% a veces, el 22.2% casi siempre y el 33.3% siempre.

Tabla 81
Pregunta N°73

El pago que realice por los derechos de titulación corresponde a la calidad de servicio brindado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.7	16.7	16.7
	Casi nunca	16	11.1	11.1	27.8
	A veces	56	38.9	38.9	66.7
	Casi siempre	16	11.1	11.1	77.8
	Siempre	32	22.2	22.2	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 73 se observa que el 16.7% señala que nunca el pago que realizó por la titulación fue correspondiente a la calidad del servicio prestado, el 11.1% dijo que casi nunca, el 38.9% a veces, el 11.1% casi siempre y el 22.2% siempre.

Tabla 82

Pregunta N°74

Me demoré demasiado solo por los trámites de la universidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	48	33.3	33.3	33.3
	Casi nunca	16	11.1	11.1	44.4
	A veces	40	27.8	27.8	72.2
	Casi siempre	24	16.7	16.7	88.9
	Siempre	16	11.1	11.1	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 74, se tiene que el 33.3% dice que nunca se demoró demasiado solo por los trámites de la universidad, el 11.1% dijo que casi nunca, el 27.8% a veces, el 16.7% casi siempre y el 11.1% respondió que siempre

Tabla 81

Pregunta N°75

¿Qué consideras que debe de hacer la universidad para mejorar su sistema de grados y títulos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajar los costos	16	11.1	11.1	11.1
	Trámites online	40	27.8	27.8	38.9
	Mejorar los canales de comunicación	32	22.2	22.2	61.1
	Brindar mejor asesoría	56	38.9	38.9	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Nota: Elaboración según encuesta realizada

En la Tabla 75, se tiene los diferentes comentarios relacionados a la mejora que podría tener la universidad respecto a sistema de grados y títulos, donde puede ver el mayor porcentaje es en la mejora de canales de comunicación.

3.3. Indicadores clave

Para analizar las 75 preguntas, se desarrollará 9 gráficos respondiendo a la eficiencia del sistema de grados, satisfacción con el sistema de grados y accesibilidad de grados y títulos

Tabla 83

Tabla de indicadores clave

	Tiempo promedio para realizar el proceso de grado (en días)
Eficiencia del sistema de grados	Número de trámites o gestiones completadas sin errores en el sistema.
	Porcentaje de estudiantes que completan el proceso de grados sin tener que realizar correcciones.
Satisfacción del estudiante con el sistema de grados	Porcentaje de estudiantes que califican positivamente la experiencia con el sistema de grados (en una escala de 1 a 10).
	Porcentaje de respuestas positivas en encuestas sobre la facilidad de uso del sistema de grados.
Accesibilidad del sistema de grados	Número de incidencias reportadas por los estudiantes relacionados con el proceso de grados.
	Tiempo promedio de respuesta del sistema al ser consultado (en segundos).
	Porcentaje de estudiantes que pueden acceder al sistema de grados de manera remota o desde dispositivos móviles.

Nota: elaboración propia

Figura 14:

Gráfico porcentual del tiempo de respuesta del sistema

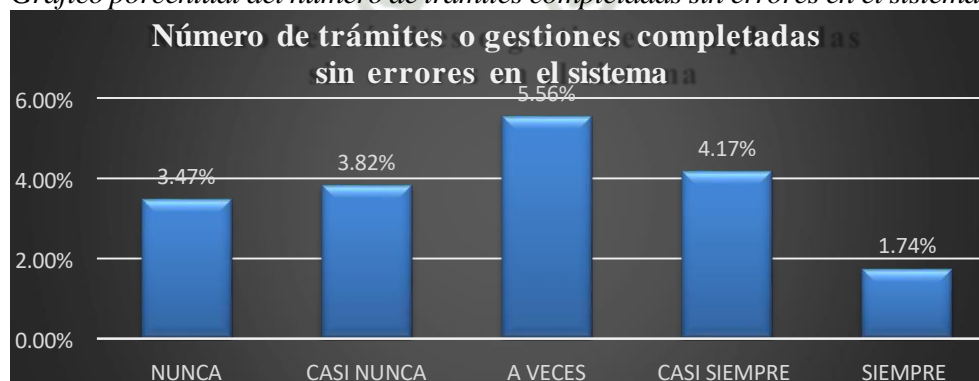


Nota. Elaboración propia.

Tablas de resultados (Tablas 4, 17, 40, 41, 65 y 74), refleja que el 33.3% de los tesisistas recibe respuesta de los procesos (turnitin, sistema de grados o ERP) que envían al sistema virtual ERP de la universidad, siendo este tiempo muy corto e ineficiente para la continuación de la tesis.

Figura 15

Gráfico porcentual del número de trámites completadas sin errores en el sistema



Nota: Elaboración propia

Tablas de resultados (Tablas 5,28 y 52), se muestra el 5.56% de tramites o gestiones se completan sin error en el sistema, facilitando el desarrollo de tesis, Ayudando al tesista a obtener una mejor respuesta y aliviando la preocupación del envío de su trámite.

Figura 16

Gráfico porcentual del total de estudiantes que completan el proceso sin errores

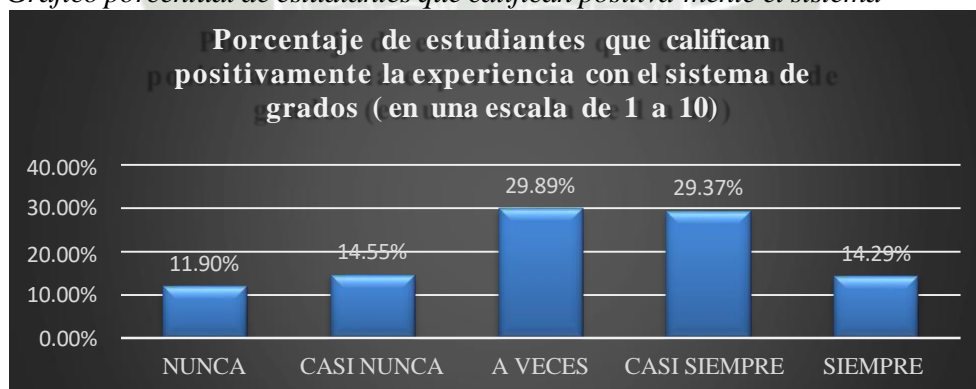


Nota: Elaboración propia

Tablas de resultados (Tablas 40,47,50 y 64), el 36.11% de estudiantes logran completar sin ninguna corrección el proceso de su trámite sin embargo esto no quiere decir que no se tenga alguna complicación ya que el 16.67% indica nunca pudieron completar de manera satisfactoria, por las correcciones que tenían.

Figura 17

Gráfico porcentual de estudiantes que califican positivamente el sistema

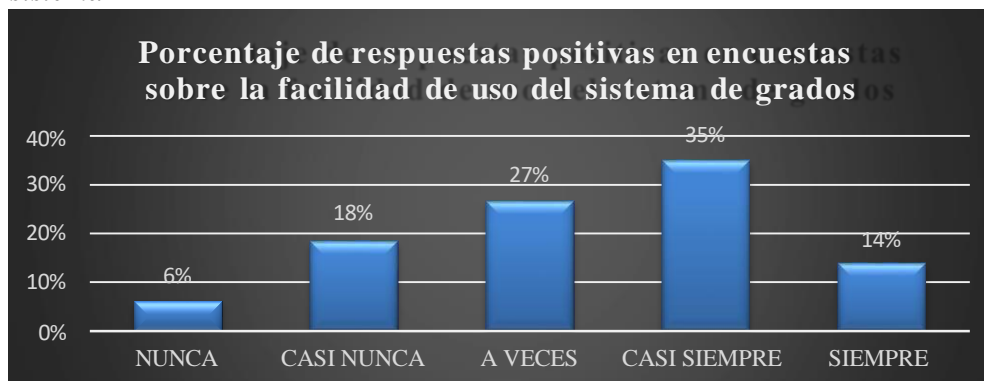


Nota: Elaboración propia

Tablas de resultados (Tablas 10,11,12,14,15,25,26,27,34,35,37,38,48,49,53,57,67,70,71,72 y 73), se muestra que el 29.89% de estudiantes califica de manera positiva la experiencia con el sistema de grados y títulos, indicando que cumple con los requisitos mínimos, no teniendo tantas complicaciones en el proceso de los tramites virtuales.

Figura 18

Gráfico porcentual de respuestas positivas en encuestas de facilidad de uso del sistema



Nota: Elaboración propia

Tablas de resultados (Tablas 6,7,18,19,22,43,44,54,56 y 63), el 35% opina que el sistema de grados se puede usar de manera fácil, dando una respuesta positiva, esto quiere decir que los tesisas no tuvieron muchos inconvenientes en usar el sistema virtual de la universidad ya que es rápido de entender. Sin embargo, siempre hay alumnos que no opina lo mismo ya que de las 114 personas encuestadas el 6% opina de manera negativa, teniendo inconvenientes en el sistema.

Figura 19

Gráfico porcentual de incidencias reportadas por los estudiantes con el sistema



Nota: Elaboración propia

Tablas de resultados (Tablas 20,21,23,30,33,51 y 59), en la siguiente tabla se refleja que el 41% de encuestados reporto problemas en el proceso de grados, teniendo un proceso lento, retrasando la entrega de documentos y revisión de estos, el 29% de encuestados indica que a veces ocurren estos problemas, comparando los porcentajes con mayor indice, se da a entender que con frecuencia ocurren este tipo de incidencias, perjudicando al tesisas.

Figura 20

Gráfico porcentual de tiempo de respuesta que da el sistema

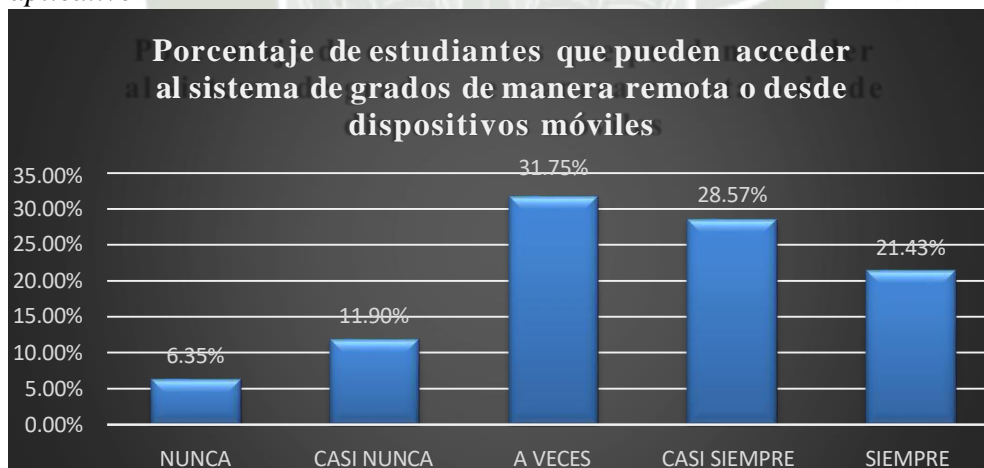


Nota: Elaboración propia

Tablas de resultados (Tablas 1,2,3,8,9,13,16,29,31,32,42,60 y 69), el 27% de tesistas indica que casi siempre la respuesta de la universidad es inmediata de las respuestas que realizan, ayudando de manera significativa a los estudiantes, ya que responde de manera inmediata las dudas que pueda tener, si bien el porcentaje de satisfacción es mayor el 15% de tesistas da a conocer que la espera se da a notar, teniendo que consultar tal vez de manera externa y de forma individual las dudas que pueda tener.

Figura 21

Gráfico porcentual de estudiantes que pueden acceder de manera remota o por aplicativo



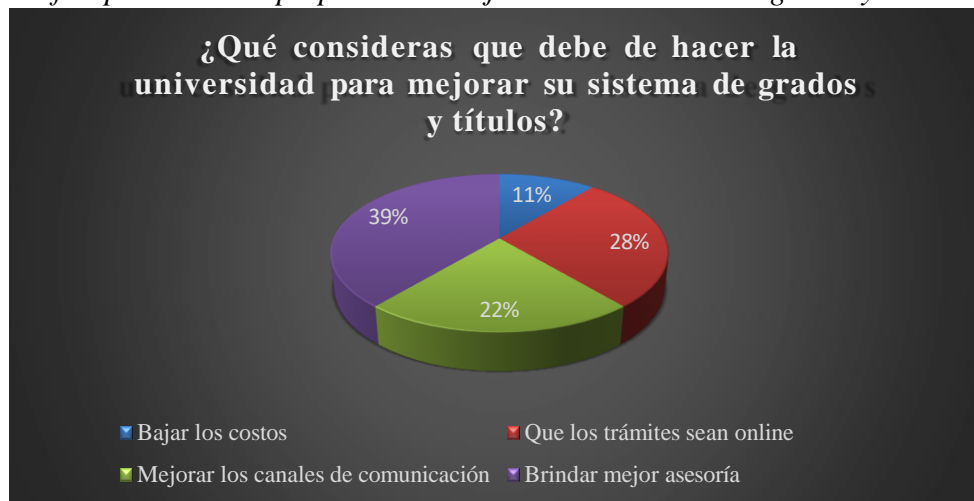
Nota: Elaboración propia

Tablas de resultados (Tablas 24,45,56,61,62,66 y 68), la universidad cuenta con un sistema virtual mas no una app móvil la cual puedas acceder de manera directa para poder realizar el seguimiento de tu proceso de titulación, el 31.7% de tesistas indica que puede acceder por la página virtual, no teniendo inconvenientes en acceder a la página web, mas no el tiempo de respuesta que

pueda tener su asesor designado. Por medio de esta información, se da a reflejar que hay un buen porcentaje de estudiantes que no presenta ningún inconveniente accediendo al sistema virtual ERP.

Figura 22

Gráfico porcentual de propuestas de mejora en el sistema ERP-grados y títulos



Nota: Elaboración propia

Finalmente, en el último gráfico se aprecia que, frente a las propuestas de mejora, el 11.1% de los tesistas indican que se deberían bajar los costos, el 50.8% sugiere que los trámites deberían ser virtuales, el 22.2% indica que se deberían mejorar los canales de comunicación entre la universidad y los tesistas, y el 38.9% indica que se debería brindar una mejor asesoría de parte de los profesores que fungen como asesores.

3.4. Definición del problema

En primer lugar, una de las quejas más recurrentes ha sido sobre el trato recibido, por el personal encargado de brindar las orientaciones a los tesistas, sobre los tiempos, procedimientos, etc. Y, en segundo lugar, de parte de los profesores que fungen como asesores, pues demoran en revisar los trabajos y avances de los estudiantes o bien porque simplemente no cumplen su función de la asesoría de tesis. Sin embargo, cada caso tiene sus particularidades. En el primer caso, los tesistas entrevistados señalan que el personal responsable da un trato amable y respetuoso, pero no son claros con la información que brindan ni dan seguimiento a los trámites que realizan los estudiantes. Hay que recalcar, que los entrevistados no responsabilizan directamente a los trabajadores administrativos de la universidad sino a la universidad misma por el sistema de grados y títulos y el software ERP que emplean, y que genera descontento en los tesistas.

Por el otro lado, en el caso de los profesores asesores y dictaminadores, el problema es más delicado pues, además de incumplir con los plazos lo que perjudica muy negativamente a los tesistas, en cierta

medida, se revela desinterés o falta de preparación en materia de metodología de la investigación de parte de los asesores.

Por ende, el principal problema es la baja calidad del sistema ya que no brinda el asesoramiento adecuado a las dudas que pueda tener el alumno, los tiempos de demora que se tiene y en general el proceso. Teniendo los tesisistas contratar ayuda externa para el asesoramiento de su tesis y teniendo que ir de manera personal a la universidad para que pueda el asesor atenderlo.

Como último, la responsabilidad no recae en el profesor sino en el estudiante o tesisista quien tiene la obligación de movilizar todos sus recursos. Pero la universidad debería también tener presente todo lo comentado, para que pueda haber un plan de mejora.

Figura 23
Diagrama Ishikawa del problema



Nota. Elaborado a partir de la información de la Universidad Católica de Santa María

3.4.1. Análisis FODA

Figura 24
Análisis FODA



Nota. Elaboración tomando por los tiempos de demora en el proceso de grados y títulos

3.5. Identificación de puntos de mejora

Se realizó una matriz de priorización, tomando como referencia las encuestas que se realizaron, dando énfasis al mayor porcentaje que se tenga. Evidenciando el número de incidencias reportadas por los estudiantes relacionados por el proceso de grados y el porcentaje de estudiantes que califican positivamente la experiencia del sistema de grados. Por medio de la matriz, podemos darnos cuenta que si hay problemas con el sistema ERP.

Figura 25
Matriz de priorización

ENCUESTA TOMADA A EGRESADOS PERIODO 2014-2023	CRITERIOS A VALORAR	TOTAL	PUNTAJACIÓN DE CRITERIOS	VALOR DE PUNTAJACIÓN
	ENCUESTA	100		
	TIEMPO Y SATISFACCION	TOTAL PUNTAJACIÓN		
Tiempo promedio para realizar el proceso de grado (en días)	33.30%	33.30%	0	0%
Número de trámites o gestiones completadas sin errores en el sistema.	5.58%	5.58%	1	20%
Porcentaje de estudiantes que completan el proceso de grados sin tener que realizar correcciones.	36.11%	36.11%	2	40%
Porcentaje de estudiantes que califican positivamente la experiencia con el sistema de grados (en una escala de 1 a 10).	36.11%	36.11%	3	60%
Porcentaje de respuestas positivas en encuestas sobre la facilidad de uso del sistema de grados.	35%	35.00%	4	80%
Número de incidencias reportadas por los estudiantes relacionados con el proceso de grados.	41%	41%	5	100%
Tiempo promedio de respuesta del sistema al ser consultado (en segundos).	27%	27%		
Porcentaje de estudiantes que pueden acceder al sistema de grados de manera remota o desde dispositivos móviles.	32%	31.75%		

Nota. Elaboración propia, tomando como referencias las encuestas que se realizaron a egresados

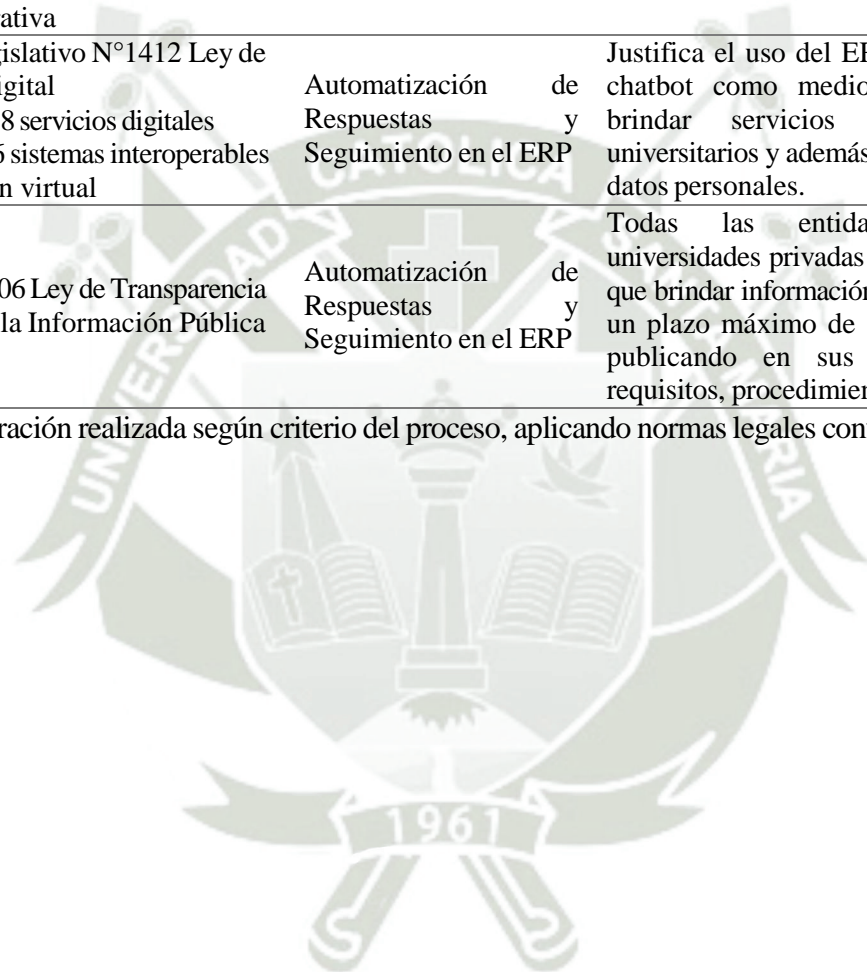
Considerando la matriz de priorización se sabe que el sistema ERP necesita una mejora, porque se reportan incidencias y es importante la experiencia del alumno con este sistema, por ende se tiene que hacer una reingeniería de este sistema, sin desmeritar los otros problemas se agregará agilizar el tiempo de respuesta y como apoyo para mantener esta propuesta a lo largo del tiempo se proponen también mejorar el desempeño de asesores y dictaminadores, como se visualiza en la siguiente tabla, además en la tabla 82 se verifica que las posibles soluciones cumplan con el ámbito legal al cual están predispuestos.

Tabla 84

Tabla de Cumplimiento Legal

Norma	Mejora	Detalle
Ley universitaria N°30220 • Artículo 54 Responsabilidad de docentes y asesores	Aumenta el desempeño de los asesores y dictaminadores	Por medio de esta norma se quiere mejorar el desempeño del personal
Ley N°.27444 Ley del procedimiento administrativo general • Artículo 39 plazos de atención • Artículo IV simplificación administrativa	Optimización o creación Único de manual de procesos de grados y títulos	Obliga a instituciones públicas a establecer procedimientos claros, con tiempos determinados y simplificados
Decreto legislativo N°1412 Ley de gobierno digital • Artículo 18 servicios digitales • Artículo 6 sistemas interoperables y atención virtual	Automatización de Respuestas y Seguimiento en el ERP	Justifica el uso del ERP, app móvil y chatbot como medios válidos para brindar servicios administrativos universitarios y además regula el uso de datos personales.
Ley N°.27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Automatización de Respuestas y Seguimiento en el ERP	Todas las entidades públicas, universidades privadas y públicas, tiene que brindar información al solicitante en un plazo máximo de 10 días hábiles, publicando en sus portales web, requisitos, procedimientos, etc.

Nota: Elaboración realizada según criterio del proceso, aplicando normas legales convenientes.



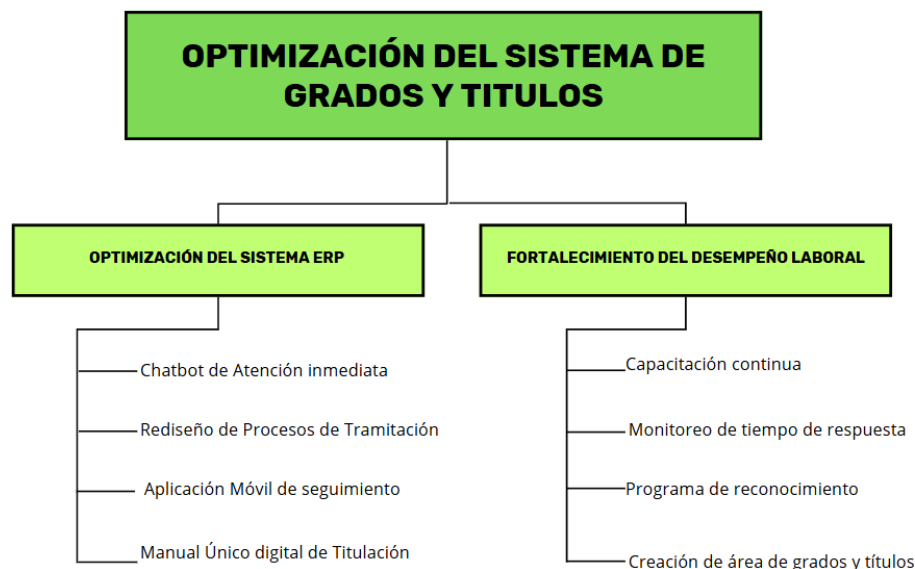


CAPITULO 4

PROPUESTA

4.1. Objetivos estratégicos

Figura 26
Propuesta de Mejora en el sistema ERP



Nota: Elaboración Propia

Del diagnóstico dado, se tomará como enfoque:

- Realizar capacitaciones de manera anual para personal administrativo en el uso del sistema ERP, para fomentar una mejor comprensión de este. Así mismo, se dará bonificación del 5% del sueldo a los docentes que formen parte del proceso de titulación.
- Crear una oficina de sistema de grados y títulos que se encargue de todo el tema de documentación y así mismo brindar información sobre el proceso de titulación.

4.1.1. Automatización de Respuestas y Seguimiento en el ERP

Este punto se enfoca en desarrollar un módulo de respuestas automáticas por medio de un chatbot, que ayude agilizar el proceso de preguntas y respuestas para poder responder de forma inmediata las dudas que pueda tener, evitando los cuellos de botella en el proceso y dando un seguimiento personalizado

4.1.1.1. Fase Inicial

Se implementará un centro de ayuda virtual, con videos explicativos, tutoriales y preguntas frecuentes que puedan tener los estudiantes.

Se identificaron los siguientes puntos:

- Problema por parte de la página web, no se encuentra la información necesaria.
- Poco entendimiento de los videos explicativos que brinda la universidad.

En base a lo anteriormente mencionado, se evidencia una gestión con problemas de brindar información y atención al cliente, ya que no se cuenta con procesos adecuados para llevar a cabo las atenciones a los requerimientos de los usuarios.

4.1.1.2. Preparación

Como actividad preliminar se consideró tener personal un área o centro de control, que tenga conocimientos informáticos, por ello se eligió a personal que cuenten con estas capacidades, dándole prioridad en los procesos de gestión de solicitudes de servicios de los usuarios por medio de un asistente virtual y/o videos.

4.1.1.3. Descripción de los servicios

Se detallará los servicios ofrecidos para el centro de ayuda virtual-ChatBot

- Creación de cuenta de usuario del directorio administrativo; requerimiento solicitado cuando estudiantes realizan sus preguntas
- Movimiento de usuarios: requerimiento solicitado por los usuarios cuando se presenta un cambio de ubicación físico o cambio de información
- Soportes aplicativos: atención de incidencias o requerimientos que presenta en los distintos sistemas que pueden manejar los usuarios, incluyendo los sistemas de ofimática.
- Conectividad con redes: atención de incidencias o requerimientos que se presentan a nivel de conectividad de la red institucional.

Se definieron y clasificaron en tres categorías: software, hardware y comunicaciones, con la finalidad de ser configurado en un chatbot el cual apoyara a la institución en responder las dudas que tengan nuestros usuarios.

a) Soporte para software

Se realizan las tareas administrativas de cuentas de usuario de directorio administrativo, dando soporte al desbloqueo de las cuentas y el restablecimiento de las contraseñas, tareas donde se mantiene la continuidad del uso de las aplicaciones que se encuentran integradas con el directorio. Dando como resultado la operatividad en los sistemas principales. Dentro del software, se realizan las actividades de instalación y/o configuración de sistemas tales como el correo electrónico, utilitarios y ofimática

b) Soporte para Hardware

Se realizarán con ayuda de herramientas digitales la creación del chat Bot, brindando soporte de incidencias o requerimientos del servicio, tal como la instalación, configuración, aplicación.

c) Soporte para comunicaciones

Servicio de conectividad entre los equipos informáticos, acceso a internet, donde deben mantener operativos y funcionales, con el fin de que todos los usuarios puedan acceder sin tener ningún inconveniente.

4.1.1.4. Recopilación de información

Con el objetivo de recolectar información sobre la satisfacción, portabilidad del sistema virtual ERP, se realizaron encuestas previas a la implementación del aplicativo, para tener una mejor visión de lo que se necesita mejorar.

4.1.1.4.1. Observaciones

Por medio de las encuestas realizadas se obtuvieron las siguientes conclusiones; insatisfacción del usuario, observaciones que el sistema ERP tiene, tiempo de respuesta de administrativos por medio del sistema virtual, se concluye que no hay un control sobre el seguimiento de esta gestión, misma que no cuenta con un apoyo de un asistente virtual para poder atender al usuario.

4.1.1.4.2. Definición de los procesos

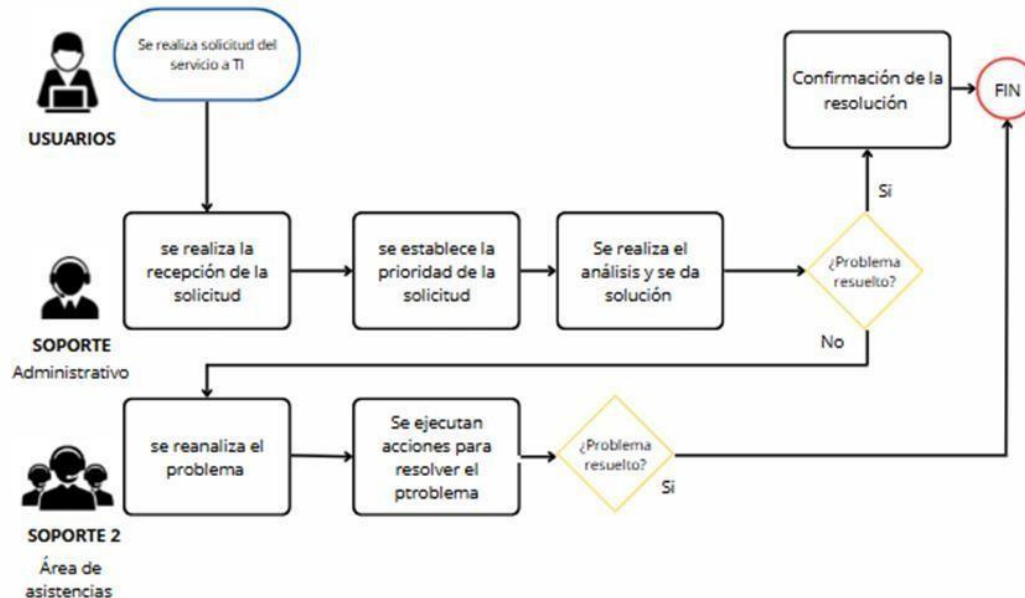
Mediante la implementación del asistente virtual con inteligencia artificial, se mejorará los procesos de preguntas y respuestas, información que puedan tener los usuarios.

4.1.1.4.3. Usuario service desk

Se tomó como referencia dicho software ya que es un centro de atención que gestiona solicitudes de servicio y los problemas que pueda tener la empresa, potenciándolo con inteligencia artificial, brindando soluciones por medio de un “centro de servicio”. El objetivo de esta práctica es:

- Actuar como punto de contacto entre el área de asistencia a usuarios y los usuarios como tal
- Establecer un canal para que los usuarios puedan reportar sus consultas, de modo que puedan tomar acciones adecuadas.
- Obtener comprensión por parte de los administrativos y usuarios de la cantidad de solicitudes y tiempo.

Figura 27
Ejemplo de procedimiento aplicando el Service Desk



Nota. Elaboración propia

En el marco de este proceso de titulación, ofrece una experiencia de autoservicio, este cambio se sustenta en la automatización, inteligencia artificial, sistematizando los procesos y la integración de un chatBot. De esta manera los usuarios podrán acceder, de manera directa a los servicios a través del intranet institucional y app móvil. Todo esto respaldado por el asistente virtual que facilitara la interacción y resolución de consultas.

La implementación de este cambio tendrá un efecto positivo, ya que reducirá el tiempo de espera en brindar respuesta, interacciones telefónicas y disminución de trabajo a personal administrativo.

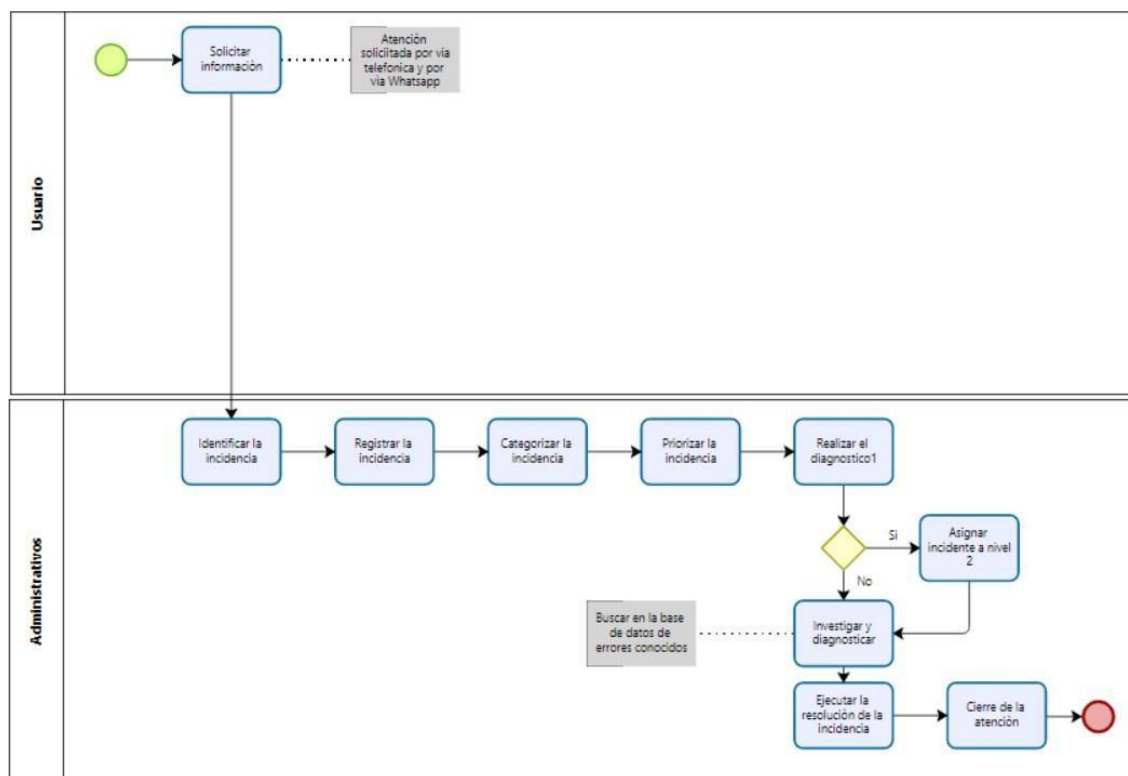
Dicha propuesta es la implementación de:

- Asistencia administrativa, por medio del portal universitario, tutoriales y videos
- Asistente virtual con inteligencia artificial, mediante la app virtual WhatsApp, con lo cual se podrá mantener conversaciones en vivo con los usuarios las 24 horas.

4.1.1.5. Proceso antes del ChatBot

Figura 28

Proceso de solicitar información a personal administrativo



Nota. Elaboración propia

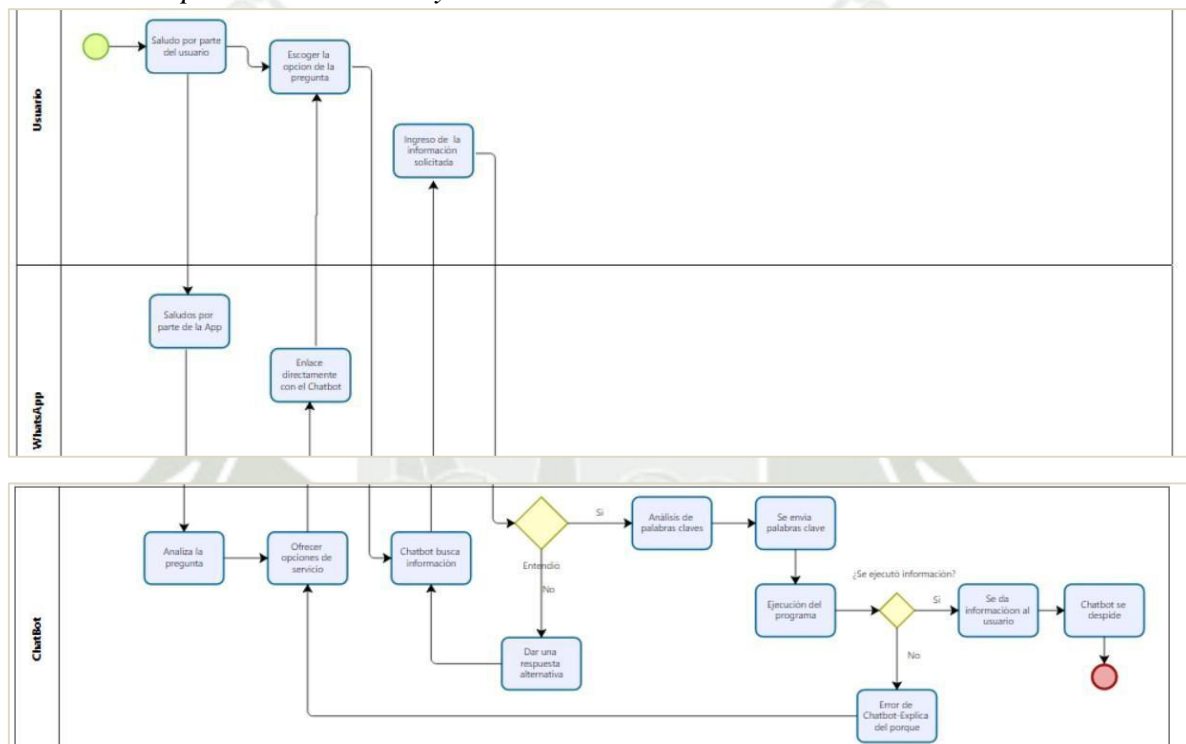
Los siguientes pasos del proceso son:

- Identificar la incidencia: el personal administrativo realiza las preguntas y respuestas de los usuarios
- Registro, clasificación de prioridades para los incidentes: se podrá facilitar una solución efectiva y rápida.
- Realizar análisis preliminar: basándonos en la información obtenida, el equipo administrativo, la naturaleza del problema y evaluarlo.
- Seguimiento: se realiza un seguimiento constante del estado de cada incidente
- Investigar y diagnosticar: se realizará una búsqueda de las respuestas que se pueden dar, con el objetivo de brindar información.
- Atención y solución inicial por parte del personal asesor 1: abordar rápidamente la resolución del incidente, en caso no se pueda solucionar a primera instancia. Se procederá a escalar al siguiente soporte.

- Atención y solución inicial del incidente por parte del personal asesor 2: dichos asesores cuentan con más experiencia en el tema, el cual permite llevar a cabo un análisis más detallado a las preguntas que tenga el usuario.
- Brindar información de forma proactiva al usuario: mantener al usuario informando sobre el estado del incidente y la estimación del tiempo de respuesta
- Finalización del caso: comunicar al usuario la causa raíz del incidente y explicar los procedimientos que se llevó a cabo para resolverlo.

Figura 29

Proceso de respuesta entre usuario y Chatbot



Nota. Elaboración propia

- **Interacción:** inicia a través de la aplicación WhatsApp, en la cual el usuario como paso inicial realizar un saludo, mismo que será por el asistente virtual.
- **Identificar incidencia:** el asistente virtual como parte del saludo inicial, menciona a través de un listado numerado de las preguntas que se puedan realizar, con un número de respuesta correspondiente a lo que se requiere, acción con la cual se tendrá claramente las preguntas y respuestas automáticas.
- **Registro, categorización y priorización de incidentes:** a través del programa el asistente virtual, realiza el registro de todas las preguntas que el usuario tenga.

- Realizar análisis preliminar: basándose en la información de los pasos 1 y 2, el asistente virtual ejecutara de manera automática la atención.
- Resolución de incidente por parte del personal de nivel I: para los casos que el usuario requiera de información más elaborada y no pueda ser identificada por el asistente virtual, será derivado al área administrativa para poder resolver las dudas que tenga.
- Cierre de atención: luego de responder las consultas del usuario, el asistente virtual informaría al usuario de las acciones realizadas, se solicitará validación respectiva, se procede a consultar y finalmente se presentara una despedida al usuario.

4.1.2. Mejora de Implementación de Chatbot

Tabla 84

Cuadro comparativo del antes y después de implementación

Antes del Chatbot	Después del Chatbot
Nueve procesos	Seis procesos
Preguntas a secretaria	Preguntas y respuestas establecidas
Tiempo de respuesta (5-10 min)	Tiempo de respuesta (5 seg-30 seg)

Nota. Elaboración propia.

4.1.3. Preguntas y Respuestas

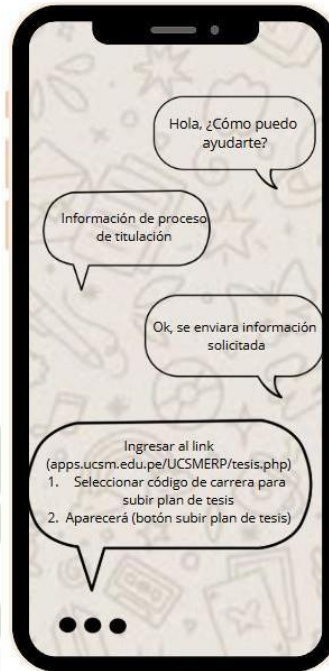
Tabla 85

Preguntas frecuentes ChatBot

PREGUNTAS	RESPUESTAS
Hola ¿Cómo puedo ayudarte?	Información de proceso de ingreso y titulación
¿Quieres información de cómo subir tu tesis?	Brindarme paso a paso del proceso
Ingresar al siguiente link (apps.ucsm.edu.pe/UCSMERP/tesis.php)	
<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar código de carrera para subir plan de tesis • Aparecerá botón "subir proyecto de tesis y completar información personal solicitada" • Subir plan de tesis una vez terminada de llenar la información solicitada 	Ok, gracias
Tiene otra consulta	¿Hay algún plazo para que me den una respuesta?
Si, 7 días hábiles para designarle dictaminadores	¿Qué pasa si no me asignan dentro del plazo?
Comunicarse directamente con la universidad al siguiente número 054 382038 con anexo 1165	Gracias, tengo otra duda
Si, ¿Cómo puedo ayudarte?	Una vez que se me asigne mis dictaminadores de mi proyecto de tesis. ¿Cuál es el siguiente paso?
Realizar seguimiento de dictaminadores para aprobación de plan de tesis como la asignación de tu asesor	Ok, gracias
¿Se encuentra satisfecho con mi atención recibida?	Si, gracias
Cualquier consulta, no dudes en contactarme o llamar al número 054382038 anexo 1165	Ok

Nota. Elaboración propia

Figura 30
Muestra de la app móvil



Nota. Elaboración propia

4.1.4. Desarrollo de un App Móvil

Se desarrollará una app móvil para tecnología Android y Apple iOS incluyendo acceso a información de alumnos (lugares de los cursos, horarios, información de expedientes, seguimiento del proceso del alumno de su tesis)

4.1.4.1. Desarrollo propuesto

- Registro de cuenta de usuario: los usuarios de la universidad que ya posean una cuenta de acceso y los que no tengan se creará un usuario para poder dar seguimiento y almacenar toda la información de cada usuario.
- Acceso a la información del usuario en la universidad: para implementar esta funcionalidad se tomará como ayuda la página web de la universidad y un administrativo para que pueda brindar toda la información necesaria, la app tendrá dos perfiles de usuario diferentes, el primer usuario (alumno) podrá consultar la información de cursos, exámenes, notas, nuevas materias, seguimiento de proceso de tesis o solicitudes y el segundo perfil (docente) permitirá a los profesores acceder a la información de agenda y solicitudes que los alumnos realizan.
- Notificaciones de la app móvil, los estudiantes y docentes podrán recibir notificaciones del proceso de su solicitud, para tener un mejor control.

4.1.4.1.1. *Creación de un Manual Único de Titulación Digitalizado*

Estandarizar un documento oficial con procedimientos claros, accesible desde el ERP y actualizado con los cambios del TUPA (Se visualiza en el ANEXO 4)

4.1.4.1.2. *Reingeniería del Sistema de Grados y Títulos*

Según lo mencionado, se identificaron cuellos de botella en los procesos de preguntas y respuestas que tienen los usuarios al momento de subir su plan de tesis y las respuestas que tienen por parte del sistema ERP, ya que no se cumple con los días asignados o en todo caso los mismos estudiantes no reciben asesoramiento como tal por parte de los docentes. Otro cuello de botella es la espera que tiene el alumno para recibir una respuesta del asesor o en todo caso el alumno tiene que ir de manera presencial para poder mostrar su avance y a la vez ser aceptada.

Por último, se encontró cuello de botella en el levantamiento de observaciones, si bien es cierto depende mucho del alumno el seguimiento de su proceso, no todos cuentan con el tiempo para poder darle un seguimiento exhaustivo ya que trabajan, motivos personales, etc. Dificultando la terminación de la tesis en un plazo establecido.

4.1.4.2. *Reestructuración del 3er (desarrollo de borrador) y 4to proceso (Sustentación y tramites post - sustentación)*

Se tomará como propuesta la reestructuración del tercer y cuarto proceso, la cual es el desarrollo de borrador y sustentación de tesis con post-sustentación. Por medio de la creación de la oficina de grados y títulos, la cual se centrará en brindar toda la información al usuario de las dudas que tengan, así mismo, de realizar seguimiento al proceso de cada usuario, para poder así completar de manera exitosa la titulación. Se dará incentivos del 8% del sueldo a todos los asesores que logren titular a sus alumnos asignados dentro del tiempo correspondiente, este incentivo se realiza para poder motivar al docente y al mismo tiempo ayudar al alumno para completar con éxito el proceso.

Por medio del proceso BPM se realizó una comparativa de tiempos del antes y el después de aplicar la mejora.

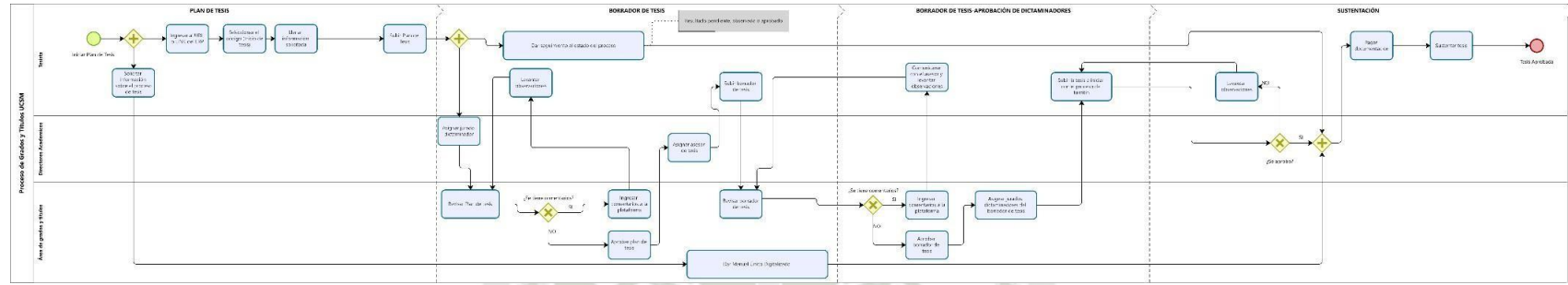
Figura 31
Tiempos del proceso antes y después de las mejoras

Scenario Information							
Name	Escenario 1						
Time unit	Minutes						
Duration	360,00:00:00						
Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time	Max. time	Avg. time	Total time
Proceso de Tesis	Process	1	1	163d 11h 39m	163d 11h 39m	163d 11h 39m	163d 15h 44m
Iniciar Plan de Tesis	Start event	1					
Paralel:Gateway	Gateway	1	1				
Ingresar al URL o LINK del ERP	Task	1	1	1m	1m	1m	1m
Solicitar información sobre el proceso de tesis	Task	1	1	5m	5m	5m	5m
Brindar información sobre el proceso de tesis y consultas	Task	1	1	3h	3h	3h	3h
Seleccionar el código (Inicio de tesis)	Task	1	1	2m	2m	2m	2m
Llenar información solicitada	Task	1	1	5m	5m	5m	5m
Subir Plan de Tesis	Task	1	1	1m	1m	1m	1m
Asignar Jurado dictaminador	Task	1	1	1d	1d	1d	1d
Revisar Plan de tesis	Task	1	1	5d	5d	5d	5d
¿Se tiene comentarios?	Gateway	1	1				
Ingresar comentarios a la plataforma	Task	0	0	0	0	0	0
Aprobar plan de tesis	Task	1	1	5d 1h	5d 1h	5d 1h	5d 1h

Nota: Proceso realizado por BPM toma de tiempos tomados de Manual del Alumno. Total de tiempo 5 meses con 11 días



Figura 32:
Nuevo proceso con las propuestas de mejora



Nota: Nuevo proceso con las propuestas tomadas

4.2. Indicadores cuantitativos

Para este punto se revisarán los indicadores planteados, se generó una escala de con la semaforización de estos ítems para comprender mejor el estado actual de la organización y la propuesta desarrollada.

Tabla 86
Matriz de indicadores de mejora

Variables	Indicador	Unidad de Medida	ANTES	DESPUES
Calidad de Servicio del ERP	Tiempo promedio del trámite	Meses	Deficiente	Eficiente
	Calificación de experiencia (1-10)	Atenciones	Deficiente	Bueno
	Tiempo de respuesta del sistema	Segundos	Deficiente	Muy eficiente
Desempeño Laboral	Nº de trámites procesados por mes	Porcentaje	Deficiente	Bueno
	% de empleados capacitados en ERP	Porcentaje	Regular	Bueno
	Satisfacción del personal (escala 1-10)	Porcentaje	Deficiente	Bueno

Propuesta 1	Indicador	Antes	Después	% Mejora	Promedio
Creación de Área de grados y títulos	Tiempo promedio del trámite	5	3	40%	34%
	Calificación de experiencia (1-10)	41	29	29%	
	Tiempo de respuesta del sistema	6	8	33%	

Propuesta 2	Indicador	Antes	Después	% Mejora	Promedio
Reingeniería por Manual único digitalizado y capacitaciones	Satisfacción del personal (escala 1-10)	6	8	33%	36%
	% de empleados capacitados en ERP	29	30	3%	
	Tiempo de respuesta del sistema	7	2	71%	

Nota. Elaboración propia


4.2.1. Indicadores cuantitativos

Para este punto se revisarán los indicadores planteados, se generó una escala con la semaforización de estos ítems para comprender mejor el estado actual de la organización y la propuesta desarrollada obteniendo resultados favorables y un beneficio esperado de 34% para la primera propuesta y 36% para la segunda propuesta, por ende, la investigación plantea que con la creación y capacitación de esta nueva oficina el desempeño aumente en 35% aproximadamente.

4.2.1.1. Crear una oficina exclusiva de grados y títulos

Se recomienda crear una oficina que se encargue netamente de los asuntos referentes al sistema de grados y títulos ya sea por facultades o una en común para todas las escuelas, para poder agilizar el proceso de todos los estudiantes y que los mismos estudiantes no tengan dudas en la obtención del título. Pudiendo ayudar no solo al área administrativa que actualmente se encarga de este, sino también ayudando a los docentes al momento de la asignación de asesores, ya que se establecerá un seguimiento en los temas de tesis de alumnos para poder así, asignar de manera adecuada cada tutor.

Tabla 87
Manual de funciones del Asesor/Coordinador

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS MÍNIMOS Y COMPETENCIA DEL DOCENTE		 Universidad Católica de Santa María	
DATOS GENERALES			
Nombre del cargo:		Coordinador	
Puesto del jefe inmediato		Ninguno	
Puesto subordinado directo:		Ingeniero Industrial o afines	
Área al que pertenece:		GRADOS Y TITULOS	
PROPÓSITO PRINCIPAL			
Asesorar a alumnos y tesis en el uso del sistema ERP de la universidad o resolver cualquier duda que tengan del proceso de titulación			
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar herramientas de apoyo para el desarrollo de proceso de titulación 2. Determinar roles de trabajo que se adecuen con los cargos requeridos en la Universidad. 3. Elaborar planes para agilización del proceso de tesis. 4. Asesorar a toda persona que tenga dudas de los tramites del sistema ERP 5. Velar por el bienestar de los alumnos. 6. Apoyar en los procesos de los alumnos al momento del envío del plan de tesis. 7. Dar seguimiento a todo alumno o tesis que empiece el trámite 			
REQUERIMIENTOS			
Conocimiento en informática y temas documentarios. Experiencia mínima de 2 años en funciones administrativas			
COMPETENCIAS			
1. Planificación		2. Capacidad de Organización	
3. Comunicación efectiva		4. Atención al cliente	
5. Inteligencia emocional		6. Manejo de Información	

Nota. Elaboración propia

Tabla 88
Mejora de manual de funciones del Asesor/Coordinador

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS MÍNIMOS Y COMPETENCIA DEL DOCENTE		 Universidad Católica de Santa María	
DATOS GENERALES			
Nombre del cargo:		Asesor/coordinador administrativo	
Puesto del jefe inmediato		Ninguno	
Puesto subordinado directo:		Ingeniero Industrial o afines	
Área al que pertenece:		GRADOS Y TITULOS	
PROPÓSITO PRINCIPAL			
Asesorar a alumnos y tesis en el uso del sistema ERP de la universidad o resolver cualquier duda que tengan del proceso de titulación			
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES			
<ol style="list-style-type: none"> 2. Orientar a los estudiantes en trámites académicos (proceso de titulación) 3. Coordinar cronogramas y requisitos para obtención del título 4. Hacer seguimiento a expedientes de estudiantes y alertar sobre documentos pendientes 5. Brindar asesoría personalizada y grupal sobre procesos administrativos 6. Actuar como enlace entre la unidad académica, secretaría general y otras oficinas afines 			

7. Preparar informes mensuales de seguimiento académico y administrativo	
8. Coordinar capacitaciones o charlas informativas sobre trámites institucionales	
REQUERIMIENTOS	
Conocimiento en informática y temas documentarios. Experiencia mínima de 2 años en funciones administrativas Conocimientos técnicos, normativas universitarias	
COMPETENCIAS	
9. Orientación de soluciones	10. Capacidad de Organización
11. Comunicación efectiva	12. Planificación de tareas
13. Discreción y manejo de información	14. Capacidad para trabajar bajo presión y en equipo

Nota. Elaboración propia

Se mostrará una tabla comparativa del antes y el después de los requisitos que debe de tener el personal administrativo en la nueva creación del área de grados y títulos.

4.2.1.2. Optimización del Desempeño de los Asesores y Dictaminadores

De manera semestral se realizará un examen de evaluación para poder verificar que los docentes cumplen con los requisitos mínimos para poder convertirse en asesor de un alumno que quiere titularse. Dichos exámenes se calificarán del 1 al 20, dependiendo de la nota se les asignara un color.

Tabla 89

Categorización por colores

ROJO	AMARILLO	VERDE
1-10	10-15	15-20

Nota. Elaboración propia

- Rojo: Significa que tienen un bajo puntaje. Los docentes que se encuentren en rojo, de manera mensual, tendrán que recibir de manera obligatoria capacitaciones por parte de otros docentes, para poder nivelarse. Dándole un periodo de prueba de 3 meses, en caso no supere los 10 puntos, será descalificado como asesor.
- Amarillo: Los docentes que estén dentro de este rango de nota, de manera anual recibirán capacitaciones por parte de otros asesores, donde también estarán en periodo de prueba por tres meses, sin embargo, se le da la opción al docente de poder realizar un artículo del tema que le asigne la facultad, para poder no dar el examen y solo entregar el artículo.
- Verde: Las personas que se encuentren dentro de este rango, de manera anual recibirán clases de retroalimentación de lo aprendido. Tomaran exámenes de manera mensual.

4.2.1.3. Bonos o incentivos para asesores que cumplan con tiempos establecidos y brinden apoyo adecuado.

Otro método que se puede utilizar es darles un incentivo a cada docente que se vuelve asesor de tesis o dictaminadores, cumpliendo con los plazos que la universidad les otorga.

Por cada 5 estudiantes que cumplan con el tiempo establecido, el docente recibirá una bonificación del 8% en su sueldo. Esto se realiza con el fin que tanto el alumno como el docente pueda cumplir con los plazos, agilizando los procesos. Aumentando la motivación del docente en asesorar de manera eficaz al estudiante, y también generando competitividad entre docentes para un mejor desarrollo.

Un ejemplo claro, es la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), a través de un concurso anual de incentivo a la investigación, la UPC otorga diversos montos a docentes que participan en proyectos o como coautor, donde pueden llegar a ganar S/. 5,000 soles por proyecto.

Dichos incentivos buscan fomentar y reconocer la labor de los docentes en las investigaciones y en formación de nuevos profesionales a través de las asesorías de tesis y proyectos académicos. (Aplicadas, 2021).

Dando otra referencia, la universidad Carolina de Praga (República Checa), los docentes reciben una bonificación que supervisan tesis doctorales, el monto del bono depende del tiempo que el estudiante tarda en completar el trabajo, con un máximo de 50,000 coronas checas (aproximadamente S/. 8,000 soles). (Pennsylvania, s.f.) La universidad de Indiana de Pensilvania, la supervisión de tesis de una maestría equivale a un tercio de una hora de carga laboral, mientras que la de una disertación doctoral equivale a una hora completa. La compensación se basa en la tasa de sobrecarga del profesor en el momento que se hace elegible para la compensación.

4.2.1.4. Capacitación obligatoria en metodología de la investigación y uso del ERP.

Todo docente debe de realizar capacitaciones de manera constante para poder seguir con las tendencias tecnológicas que hay u otros temas en general. No solo el asesor sino también los alumnos, que la misma universidad puede impartirles.

4.2.1.4.1. Docente

- Capacitaciones informáticas: Asesores y dictaminadores de manera anual deben de realizar una clase del Sistema ERP y su funcionamiento, esto se realizará de manera semipresencial, donde el docente tendrá que realizar al final del curso un examen de todo lo explicado.
- Capacitación en habilidades blandas: Dicha clase será dirigida por un docente con experiencia en habilidades de comunicación (psicólogos) que puedan explicar al docente y simpatizar con el alumno, ya que todos los casos son diferentes.
- Capacitación metodológica: Los docentes deben de tomar curso de actualización para mejorar y renovar conocimientos, enseñándoles nuevos métodos para una mejor enseñanza y desarrollar

sus puntos fuertes de cada uno de ellos. Para una mejor asignación al momento de delegar un asesor a un tesista.

4.2.1.4.2. *Encargada de Oficina*

- Capacitaciones Informáticas: los encargados en brindar la información sobre el proceso de titulación, cada 3 meses deben de asistir a un programa de capacitación de Excel, sistema ERP. Posterior al curso, se realizará un examen de todo lo enseñado.
- Capacitación de habilidades blandas: Cada mes los asesores deben de asistir a una clase de clown (donde puedan aprender a comunicarse con los demás, tener paciencia al poder atender a los usuarios).

Tabla 90
Programa de capacitaciones Institucionales para estudiantes

Grupo objetivo	Nombre de la capacitación	Duración	Modalidad	Objetivo	Responsable
Capacitaciones Estudiantes	Inducción universitaria y Normas Académicas	4 horas-Al inicio del ciclo	Presencial	Orientar sobre reglamentos, trámites, derechos y deberes del estudiante	Dirección de Bienestar Universitario
	Estrategias de Estudio y Gestión	6 horas-Semestral	Virtual	Mejorar las habilidades de organización y rendimiento	Tutoría académica
	Uso de plataformas Académicas (ERP,Aula virtual)	3 horas-Comienzo del año o cuando se actualice	Presencial	Capacitar manejo de herramientas digitales de la universidad	Oficina de Tecnología

Nota. Elaboración Propia

Tabla 91:
Programa de capacitaciones Institucionales para docentes

Grupo objetivo	Nombre de la capacitación	Duración	Modalidad	Objetivo	Responsable
Capacitaciones Docentes	Innovación en Metodología	3 horas-Anual	Presencial	Fortalecer métodos actualizados	Dirección Académica
	Redacción y Publicación de Artículos Científicos	5 horas-Anual	Virtual	Incentivar la investigación y producción científica	Vicerrectorado de Investigación
	Manejo de Herramientas TIC para la Docencia	2 horas-Anual	Presencial	Optimizar el uso de recursos digitales en la enseñanza	Oficina de Tecnología

Nota. Elaboración Propia

Tabla 92:

Programa de capacitaciones Institucionales para administrativos

	Grupo objetivo	Nombre de la capacitación	Duración	Modalidad	Objetivo	Responsable
Capacitaciones	Administrativos	Atención al Usuario y Comunicación Efectiva	2 horas-anual	Presencial	Mejorar la calidad del servicio al estudiante y la comunidad universitaria	Recursos Humanos
		Normativa Universitaria y Gestión Documentaria	2 horas-anual	Virtual	Reforzar conocimientos sobre reglamentos y procedimientos internos	Secretaría General
		Manejo de Herramientas Digitales para la Gestión	2 horas-anual	Presencial	Capacitar en sistemas administrativos (ERP)	Oficina de Tecnología

Nota. Elaboración Propia

4.2.1.4.3. Alumno

En el último semestre del curso los estudiantes siguen un curso llamado Trabajo de Investigación, donde te enseñan el cómo desarrollar una tesis. Si bien ya hay un curso el cual te enseñe el cómo desarrollar una tesis, no todos los estudiantes al culminar la universidad desarrollan su tesis, debido a trabajo, motivos personales, etc. Se debe de crear un curso especializado en explicar paso a paso el desarrollo de la tesis antes de poder enviar el plan de tesis. Este curso debe de ser de manera obligatoria, para que el alumno no tenga tantas dificultades en el desarrollo de tesis.

Taller de Desarrollo de tesis

- **Duración:** 1 ciclo académico
- **Modalidad:** Semipresencial (teoría virtual+ mentoría presenciales o virtuales individualizadas)
- Componentes del curso:
 - **Semana 1–2:** Revisión de temas de interés y elección del problema de investigación
 - **Semana 3–4:** Formulación de objetivos, hipótesis y justificación
 - **Semana 5–6:** Marco teórico y referencias bajo normas APA/MLA
 - **Semana 7–8:** Metodología: tipo de investigación, instrumentos y muestra
 - **Semana 9:** Estructura del plan de tesis (entrega del borrador)
 - **Semana 10:** Correcciones finales y entrega del plan de tesis final
- **Mentorías:** Cada estudiante será asignado a un docente asesor con experiencia en investigación para realizar sesiones personalizadas quincenales. Estas mentorías ayudan a identificar errores comunes, aclarar dudas específicas y brindan acompañamiento constante.

- **Evaluación:** evaluación continua basada en entregables parciales del plan de tesis y presentaciones finales de sustentación.

4.3. Aplicación del Despliegue de la Función de la Calidad (QFD)

Con el fin de asegurar que las propuestas presentadas respondan de forma directa a las necesidades identificadas de los usuarios, se elaboró una matriz QFD. Esta herramienta permite traducir las "voces del cliente" (necesidades de los tesisistas) en requerimientos técnicos concretos que orientan la toma de decisiones.

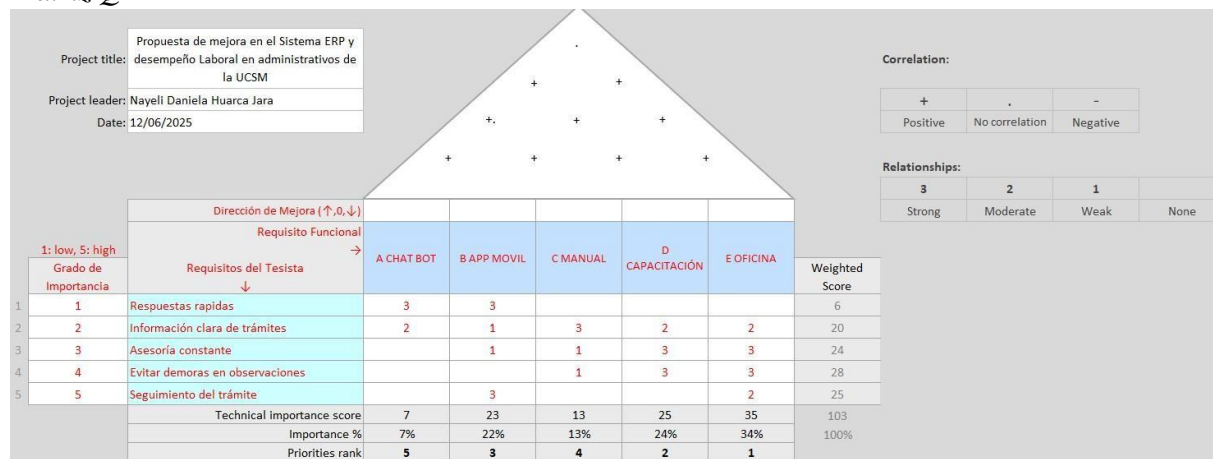
La matriz contiene seis necesidades principales detectadas a través de encuestas y entrevistas, como la necesidad de recibir respuestas rápidas, tener información clara y contar con asesoría constante. Estas se relacionan con seis propuestas técnicas clave: la implementación de un chatbot con inteligencia artificial, una aplicación móvil integrada al ERP, un manual único digitalizado, capacitación continua del personal, la creación de una oficina especializada, y la automatización de notificaciones.

La relación entre necesidades y soluciones fue calificada en niveles: fuerte (●●●), media (●●), débil (●) o sin relación. Este análisis permitió visualizar qué propuestas tienen mayor impacto y cómo se complementan entre sí, justificando su priorización en el plan de implementación.

Las relaciones entre las propuestas técnicas (A: Chatbot, B: App móvil, C: Manual, D: Capacitación, E: Oficina):

- **A–B (+):** El chatbot y la app móvil se pueden integrar perfectamente (ej. chatbot dentro de la app), se potencian.
- **A–C (+):** El chatbot puede usar el contenido del manual para responder preguntas.
- **A–E (.):** La oficina física puede convivir con el chatbot, pero no se relacionan directamente.
- **C–D (+):** Capacitar al personal mejora el uso del manual.
- **B–E (+):** Tener una app que muestra el estado de trámites mejora la interacción con la oficina.

Figura 33
Matriz QFD



Nota. Elaboración propia

El diagrama QFD elaborado permitió establecer un vínculo directo entre los requerimientos funcionales más valorados por los tesisistas y las posibles soluciones técnicas aplicables al proceso de mejora en el sistema ERP y el desempeño laboral de los administrativos. A través del análisis cruzado, se evidenció que la implementación de una oficina especializada (E) y un programa de capacitación continua (D) obtienen los puntajes técnicos más altos (35 y 25 respectivamente), al responder de manera significativa a las necesidades más críticas de los estudiantes, tales como el seguimiento del trámite y la reducción de observaciones. La app móvil (B) también se posiciona como una alternativa relevante con un enfoque tecnológico, mientras que el chatbot (A) y el manual digital (C) resultan ser complementarios, pero con menor impacto directo. Además, el techo del QFD muestra correlaciones positivas entre la mayoría de las soluciones, lo cual indica que pueden implementarse de forma conjunta sin generar conflictos, y que su efecto combinado podría potenciar la calidad del servicio. En conjunto, este análisis respalda la toma de decisiones informada para priorizar estrategias integradas y sostenibles de mejora institucional.

4.4. Programación de actividades

Tabla 93

Cronograma de actividades

Objetivos	Actividades	Responsable	Fecha/Duración
Implementación de área de grados y títulos	Apertura nueva área de grados y títulos	Oficina de grados y títulos y recursos Humanos	Julio 2025
Capacitación inicial	Primer ciclo de capacitaciones a administrativos	Recursos Humanos	Septiembre 2025

Nota. Elaboración Propia

4.5. Presupuesto

Tabla 94

Presupuesto de la creación de la oficina y capacitación-Costos Fijos

Concepto	Unidad	Costo Unitario (S/)	Cantidad	Costo Total (S/)	Beneficios Sociales
Sueldo de responsable de área	mensual	S/ 3,000	12	S/ 36,000	S/ 14,760
Sueldo de asistente administrativo	mensual	S/ 2,000	12	S/ 24,000	S/ 9,840
Internet y telefonía	mensual	S/ 200	12	S/ 2,400	S/0
Licencia de software de gestión	anual	S/ 1,200	1	S/ 1,200	S/0
Mantenimiento de equipos	anual	S/ 800	1	S/ 800	S/0
COSTO TOTAL				S/64,400	S/24,600

Nota: Elaboración propia

Tabla 89

Presupuesto de la creación de la oficina y capacitación-Costos Variables

Concepto	Unidad	Costo Unitario (S/)	Cantidad	Costo Total (S/)
Compra de computadoras	unidad	S/ 2,500	3	S/ 7,500
Escritorios y sillas	set	S/ 900	3	S/ 2,700
Capacitación inicial del personal	por curso	S/ 1,000	2	S/ 2,000
Papelería y materiales de oficina	lote	S/ 300	4	S/ 1,200
Desarrollo de sistema o plataforma	único	S/ 5,000	1	S/ 5,000
Publicidad y difusión del área	campana	S/ 800	1	S/ 800
COSTO TOTAL				S/ 19,200

Nota: Elaboración propia

Tabla 95

Presupuesto Creación de un Manual Único de Titulación Digitalizado

Detalle-Manual Único de Titulación Digitalizado	Monto
Contratación de personal encargado de realizar el manual único de Titulación	S/. 1000.00
Total	S/. 1,000.00

Nota. Elaboración propia.

4.6. Análisis cualitativo del presupuesto de la propuesta

- **Viabilidad económica:** Se considera **alta**, dado que el costo inicial es moderado en relación con los beneficios esperados (reducción de tiempos, mejora en la atención y automatización de procesos).
- **Beneficio institucional:** Aumenta la transparencia y reduce errores operativos.
- **Capacitación del personal:** Mejora del desempeño administrativo con impacto directo en la experiencia del estudiante.



CAPÍTULO 5
DESARROLLO DE INDICADORES DE LA
PROPUESTA

5.1. Indicadores cualitativos

Tabla 96

Tabla comparativa: Situación Actual vs Situación Propuesta

Propuesta	Aspecto evaluado	Antes (Situación actual)	Después (Con la propuesta)
Programa de Capacitaciones Institucionales	Formación del Personal	No existen capacitaciones regulares ni planificadas	Se implementa un programa permanente de formación en competencias técnicas, digitales y administrativas
	Desempeño Institucional	Bajo aprovechamiento de las herramientas digitales	Mejora de desempeño individual e institucional con mayor eficiencia
	Clima organizacional	Poca motivación y estancamiento profesional	Bono de incentivos a docentes por cada 5 titulados, generando mayor compromiso
	Atención al usuario	Estudiantes y usuarios enfrentando demoras por falta de información	Personal más preparado y empático para atender al usuario con orientación clara y eficiente
Creación del área de Grados y Títulos	Gestión administrativa	El trámite a veces es lento, manual con diferente información	Área exclusiva, con personal responsable, procesos digitalizados y centralizados para mejorar tiempos y precisión.
	Seguimiento de expedientes	No existe un sistema formal de seguimiento	Seguimiento constante por parte del personal
	Transparencia	Poca claridad en etapas del proceso, fechas y responsables	Se definen protocolos públicos y cronogramas fijos para todas las etapas del proceso de titulación
	Satisfacción del egresado	Alta insatisfacción por demoras, falta de orientación y repetición de trámites por errores.	Mayor confianza institucional al recibir acompañamiento técnico y claridad en cada paso del trámite.

Nota. Elaboración propia

CONCLUSIONES

PRIMERA: La propuesta de mejora permitió optimizar el proceso de titulación al reducir el tiempo promedio del trámite de 5 meses a 3 meses, mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en un 35%, y disminuir las observaciones en los informes presentados por los asesores, gracias a la implementación del chatbot, una oficina especializada y un manual único de titulación

SEGUNDA: De acuerdo a la percepción de los estudiantes la calidad del servicio del sistema ERP, es deficiente, ya que se registran demoras en el proceso de borrador de tesis y regularización en cuanto a la calidad de asesorías.

TERCERA: Se identificaron errores en los manuales existentes de la UCSM sobre titulación, por lo que se creará un manual único con información clara, reduciendo la percepción de desinformación por parte de los estudiantes.

CUARTA: Se evaluaron el desempeño del personal, concluyendo que el sistema no se actualiza correctamente, se procesan pocos trámites, siendo deficiente, menos del 80% están capacitados, siendo regular las actualizaciones que la universidad tiene.

QUINTA: Se propuso crear una oficina especializada en grados y títulos, responsable de trámites documentarios y de brindar asesoría directa a los usuarios, se propone implementar capacitaciones específicas tanto para el uso del ERP como para el rol de asesores, elevando así la preparación del personal docente y administrativo.

SEXTA: Se establecieron indicadores para medir el desempeño y calidad, siendo tiempo promedio de trámite, calificando la experiencia, tiempo de respuesta del sistema, # de trámites y satisfacción del usuario, con estos indicadores se espera un beneficio del 35% en promedio para toda la propuesta, aumentando así, el desempeño laboral y la satisfacción del usuario.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Implementar gradualmente las herramientas tecnológicas propuestas, asegurando compatibilidad con el sistema ERP actual, complementado de capacitaciones continuas.

SEGUNDA: Realizar una auditoría interna del sistema ERP centrada en puntos críticos (borrador de tesis, turnitin). Usar encuestas periódicas a estudiantes para detectar nuevas fallas y actualizar el sistema según necesidades reales.

TERCERA: Se sugiere asegurar que el manual esté disponible en múltiples formatos (PDF, interactivo en web, impreso)

CUARTA: Establecer un plan de mejora de competencias laborales mediante, evaluaciones semestrales, programa de formaciones certificadas, manuales internos para uso de ERP e incentivos para un buen desempeño administrativo.

QUINTA: Formalizar la creación de dicha oficina, asignando recursos y personal especializado para garantizar eficiencia y atención oportuna. Estableciendo funciones claras y procesos internos para la nueva oficina de grados y títulos.

SEXTA: Incorporar los indicadores propuestos en un panel de control accesible al equipo administrativo, promoviendo el uso de estos indicadores como criterios de evaluación de desempeño interno y publicando los resultados anualmente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (INEI), I. N. (2022). *Compendio Estadístico Perú 2022: Educación, Cultura y Esparcimiento*.
Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1872/cap05/cap05.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1872/cap05/cap05.pdf)
- Agustin, U. N. (s.f.). *Reseña Histórica*. Obtenido de https://www.unsa.edu.pe/resena-historica/?utm_source=chatgpt.com
- Aplicadas, U. P. (2021). Bases del Décimo Concurso de Incentivo a la Investigación.
- Aranzamendi, L. (2008). Crisis universitaria. *ADRUS*.
- Arias Gallegos, W. L. (2013). Crisis de la universidad en el Perú: un problema de su naturaleza e identidad. *UNIFE*.
- Ballón Lozada, H. N. (1993). *Cien años de vida política de Arequipa*. Arequipa: UNSA.
- Barron Hernandez , A. M. (Marzo de 2023). Análisis del uso y aplicaciones de los chatbots en los sectores de servicio como parte de la industria 4.0 en la asistencia de interacción con el cliente. Obtenido de TEST Tianguistenco.
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. (2020). Bautista Cuello, R., & Cienfuegos Fructus, R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. 6.
- Bejarano, M. (2019). Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral según variables sociodemográficas de los trabajadores de radio y televisión de Lima Metropolitana. *Revista de Investigaciones en Psicología*, 22(2), 313-328. doi: <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.22i2.17431>
- Benito, J. A. (2020). William Morris Christy-Fundador de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Boyatzis, R. (2006). An overview of intentional change from a complexity perspective. *Journal of Management Development*. 607-623.
- Calizaya, J. M., & Bellido, R. S. (2019). Clima organizacional y rendimiento laboral en servidores administrativos de una universidad pública de la ciudad de Arequipa. *Revista de Psicología*, 9(1), 37-55.
- Camejo, A. (2008). El Modelo de Gestión por competencias y la Evaluación del Desempeño en la Gerencia de los Recursos Humanos. *Interdisciplinar*, 115.

- Chavira García, J., & Arredondo López, A. (2017). Aplicaciones móviles como herramientas en los servicios de salud. *Horizonte Sanitatio* , 85-91.
- Chiavenato. (2000). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones.
- Chuaqui, B. (2002). Acerca de la historia de las universidades. *Rev Chil Pediatr*, 563-565.
- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación (CONCYTEC) . (1986). *Plataforma del Estado Peruano*. Obtenido de Estudios de Historia de la Ciencia en el Perú .
- Cordoba-Zuñiga, E. (2017). Creatividad e innovación: Motores de desarrollo empresarial. *Universidad de la Amazonia, Colombia*, 55-65.
- Cubillos Rodríguez, M., & Rodríguez , D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. 21.
- Delgadillo Gómez, P., Ruiz Reynoso, A., Cotera Regalado, E., & Morales Martínez , S. G. (2015). *Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 23.
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
- Fernández- Rìos , M. (1995). *Análisis y descripción de puestos de trabajo*. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Flores, J. (2007). *La evaluación de competencias laborales*. *Educación XXI*. Obtenido de https://www.studocu.com/row/document/universidad-nacional-de-guinea-ecuatorial/recursos-humanos/evaluacion-del-desempeno-laboral/74963891?utm_source=chatgpt.com
- Fong Rengifo, S. (2021). La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa grafica LUNA, LIMA, 2021. Lima.
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *Evaluar*, 16(1), 10-26.
- Gandara Gonzales, F. (2014). Herramientas de calidad y el trabajo en equipo para disminuir la reprobación. *Conciencia Tecnologica*, 17-24.
- Gómez, A. M., & Palací, F. J. (2003). El constructo orientación a la calidad total y su medida: el cuestionario OCT. *Psicothema*, 15(3), 433-439.
- Gonzales Franco, L. (2019). Implementación De Herramientas De Calidad Para La Mejora En El Proceso De Ventas En Una Empresa Ferretera De Guayaquil. Guayaquil, Ecuador: Escuela Superior Politécnica Del Litoral.

- Grönroos, C. (1993). A service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 44.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación Cuarta edición* (Cuarta Edición ed.). Infagon Web, S. A. de C. V.
- Hernández-Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Huaylla Briceño, H. (2023). Ausentismo Laboral y su relación con el Desempeño Laboral en los Profesionales de Salud del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Puente Piedra, 2023. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/3779cffa-356b-4627-b970-f851544a583f>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2021). Número de titulados en las universidades públicas y privadas del 2012 al 2021. Obtenido de <https://m.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/university-tuition/>
- La metodología cualitativa en la evaluación de políticas públicas. (2011). Barcelona: Ivàlua .
- La Universidad Católica Santa María y su Fundador, 50 años después*. (09 de 2024). Obtenido de https://jabenito.blogspot.com/2011/09/la-universidad-catolica-santa-maria-y.html?utm_source=chatgpt.com
- Maria, U. C. (2023). Memorial Institucional UCSM.
- Martínez, J., & Pino, F. (2016). Definición de un Modelo de Calidad de Servicios Soportado por Tecnologías de la Información (TI). *Revista especializada en Ingeniería*, 49-67. doi: <https://doi.org/10.22490/25394088.1587>
- Mercedes Molina, M. (2008). INTRODUCCIÓN AL ESTUDIO DE LA UNIVERSIDAD EN LATINOAMÉRICA. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Colombia)*, 129-142.
- Miranda Gonzáles, Francisco Javier; Chamorro Mera, Antonio; Rubio Lacoba , Sergio ;. (2007). *INTRODUCCION A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD*. Madrid: DELTA.
- Mora Contreras, C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Brasilerita de Marketing*.
- Mountaudon Tomas, C. (2010). Explorando la noción de la Calidad. 50-56.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Paredes, N. (2018). Apuntes para la Historia de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa.

- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2001). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. 493-505.
- Pennsylvania, I. U. (s.f.). *FAQabout Compensation for Chairing Thesis and Dissertation Committees*.
Obtenido de https://www.iup.edu/graduatestudies/resources-for-faculty-and-staff/faqs-about-faculty-compensation-for-chairing-thesis-and-dissertation-committees/index.html?utm_source=chatgpt.com
- Resolución N° 8242-Cu-2023. (2023, 19 de enero). Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA de la Universidad Católica de Santa María. .
- Robbins, S., & Judge, T. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). Y por último, otra definición relevante sobre el desempeño laboral lo describe Bittel (2000), citado por Romero y Urdaneta (2009, p. 69), señala que:. 69-70.
- Rouhiainen, L. (20 de 11 de 2018). *Inteligencia artificial*. (A. Editorial, Ed.)
- Salessi, S., & Omar, A. (2021). Propiedades Psicométricas de la Versión Argentina de la Escala de Personalidad Proactiva. 203-214.
- Sánchez, J., & Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento & Gestión*.
- Tamayo y Tamayo, M. (2001). *El proceso de la Investigación científica*. Mexico : Noriega Editores
- Topa, G., & Morales, F. (2006). Identificación organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: un modelo de ecuaciones estructurales. *Anales de psicología*, 22(2), 234-242.
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu , C. L. (2010). La calidad: evolución de su significado y aplicación de servicios. *Publicaciones en Ciencias y Tecnología*, 2, 25-30.
- Torres-Saumeth, K. (13 de 08). 2014. *Calidad y su evolución: una revisión*, 10. doi:10.15665/rde.v10i2.213
- Van der Maat, B. (2009). Apuntes para una historia documentada de los inicios de la Universidad Católica de Santa María: La compra de un terreno para el campus. *Revista de Teología*. 12(26), 113-115.
- Vértice. (2008). La calidad en el servicio al cliente. Málaga: Vértice.
- Weller, J. (03 de Julio de 2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*. Obtenido de https://www.cepal.org/es/publicaciones/45759-la-pandemia-covid-19-su-efecto-tendencias-mercados-laborales?utm_source=chatgpt.com

(Mbukwana & Ayandibu, 2023) *Impact of performance incentives on employee's performance in university in KwaZulu-Natal*



ANEXOS

Anexo 1

Instrucciones: Responda a las siguientes preguntas con respecto a la calidad del servicio y el desempeño laboral del Sistema de grados y títulos. Teniendo en cuenta: Escala: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Consentimiento informado: Comprendo que mi participación en el siguiente estudio es totalmente voluntaria, y estoy de acuerdo en participar en la investigación, el cuestionario es anónimo y el acceso a la base de datos solo la tendrá la tesista. SÍ__No__ Edad: __Sexo: _____ Carrera profesional _____ Ciudad: _____ Tiempo que demoró en titularse: - de 1 años ____ 1 año ____ + de 1 año ____ de 2 años a _____ Año en que se graduó: ____ Estado civil: _____

Anexo 1

Cuestionario para medir la calidad del servicio y el desempeño laboral en el Sistema de Grados y títulos de la UCSM

CUESTIONARIO	11	22	33	44	5
1. Consideras que te dieron la información adecuada para iniciar el proceso de titulación.					
2. El vídeo tutorial fue enviado junto con los requerimientos de titulación					
3. Te brindaron la asesoría adecuada para iniciar con el proceso de titulación					
4. El video tutorial especifica y detalla cómo debe de subir el plan de tesis al ERP					
5. El ERP indica que su plan de tesis fue revisado					
6. Le enviaron toda la documentación adecuada para la titulación (Guía del egresado, video tutorial, formato del plan de tesis y tesis)					
7. Considero que el ERP del sistema de grados y títulos es accesible					
8. Considero que el ERP es fácil de usar					
9. Resolvieron todas sus dudas con respecto al ERP					
9. La respuesta fue rápida con respecto a sus consultas de titulación					
10. El personal fue amable con todas sus consultas					
11. El personal fue respetuoso con todas sus consultas					
12. El personal fue responsable y le brindo toda la ayuda necesaria					
13. El personal es paciente y tolerante					
14. La actitud que muestra el personal es amable					
15. El personal se ha preocupado por mantenerlo informado					
16. El tiempo de respuesta con respecto a los trámites fue rápido					
17. El tiempo de respuesta de los dictaminadores fue rápido					
18. Me siento satisfecho con la calidad del personal (secretarías)					
19. Siento que el personal es muy responsable (secretarías)					
20. El jurado dictaminador demoró en brindar las observaciones (15 días, 1 mes, de 1 mes a 3 meses, de 3 meses a 6 meses, de 6 mes a +, 1 año)					
21. Tiempo en el que el jurado dictaminador demoró en APROBAR el plan de tesis (15 días, 1 mes, de 1 mes a 3 meses, de 3 meses a 6 meses, de 6 mes a +, 1 año) nunca respondió					
22. El jurado dictaminador responde a los mensajes o llamadas					

23. Me cambiaron de jurado dictaminador porque no me enviaba las observaciones del plan de tesis					
24. Me comuniqué de manera rápida con el jurado dictaminador					
25. Considero que el jurado dictaminador es responsable					
26. Considero que estuve solo en todo el proceso de titulación					
27. Si el jurado dictaminador tendría un bono adicional por cada tesista se preocuparían más en todo el proceso de titulación					
28. El asesor de tesis fue fácil de conseguir (Asesor de la universidad)					
29. El asesor me apoyo en todo el proceso					
30. No tuve apoyo del asesor y tuve que buscar un asesor externo					
31. El asesor se reunió conmigo varias veces hasta terminar la tesis					
32. El asesor no se reunió conmigo solo revisó la tesis al final					
33. El asesor de tesis me dio las observaciones de manera responsable y rápida					
34. El asesor de tesis demoró en darme las observaciones					
35. El asesor de tesis mostró preocupación en todo el proceso de titulación					
36. El asesor de tesis siempre fue paciente					
37. El asesor de tesis no me brindó la asesoría adecuada y tuve que pagar un asesor externo					
38. Con respecto al sistema de turnitin, el personal fue amable					
39. Con respecto al sistema de turnitin, el personal se preocupa por brindarle un seguimiento a mi tesis					
40. Con respecto al sistema de turnitin, el personal responde de manera rápida					
41. Consideras que el personal que labora en el sistema de turnitin tiene mucha carga laboral					
42. Las observaciones que brindo el personal que labora en el área de turnitin fue clara					
43. El formato de tesis que se presenta en la biblioteca es el mismo que el dieron en su escuela profesional					
44. Considero que debería de haber un área donde me ayuden con los formatos de la presentación de tesis					
45. La tecnología que utiliza la universidad es amigable y flexible					
46. La organización de la universidad con respecto al sistema de grados y títulos es de calidad					
47. Considero que el proceso de titulación debe de realizarse en los últimos años de la carrera (pregrado) para poder conocer el sistema ERP					
48. Considero que debe haber un curso en pregrado donde me enseñen hacer el plan de tesis.					
49. Considero que debe haber un curso en pregrado donde termine de hacer toda la tesis.					
50. En los cursos de pregrado he terminado de desarrollar mi plan de tesis					
51. El plan de tesis que desarrolle en pregrado me ha servido para graduarme					
52. He aprendido a hacer la tesis en pregrado					
53. Me siento satisfecha con los cursos de pregrado relacionados a la investigación y tesis					
54. Me hubiera titulado más rápido si habría cursos donde se ejecute el plan de tesis					
55. Fue fácil para mí hacer la tesis					
56. El trámite de la tesis fue fácil de seguir					
57. Me siento satisfecho con los procedimientos que sigue la universidad					
58. Si tuviera que volver a estudiar mi carrera profesional, escogería a mi universidad por su proceso de titulación					
59. Creo que todas las universidades de la región presentan las mismas dificultades para hacer el trámite de titulación					
60. El proceso de titulación fue rápido en mi universidad					

61. Me demoré demasiado solo por los trámites de la universidad					
62. Me titularía más rápido si hubiera una oficina solo del Sistema de grados y títulos, donde me puedan orientar y brindar información					
63. Me gustaría que haya una oficina de seguimiento del Sistema de grados y títulos					
64. Creo que, si hubiera incentivos para los asesores de la universidad, recibiría un mejor asesoramiento					
65. Considero que el principal problema es que los asesores no están preparados para ejercer su función.					
66. Creo que, si hubiera sanciones para los asesores y/o dictaminadores pondrían más empeño en su función					
67. Si tuviera que titularme nuevamente estaría dispuesto a pagar por un curso adicional donde me enseñen a hacer la tesis					
68. Los alumnos que se titulen rápido deberían de tener descuentos (entre 6 y 10 meses)					
69. Considero que deberían de cambiar el sistema de titulación que maneja la universidad					
70. Considero que debe haber un área donde me brinde toda la información con respecto a los trámites que debo de realizar para titularme (certificados de estudios, idiomas, fotos, etc.)					
71. Me siento satisfecha con la colación virtual					
72. Considero que la colación debería ser presencial					
73. Me siento satisfecha con la graduación					
74. El pago que realice por los derechos de titulación corresponde a la calidad de servicio brindado					



Anexo 2

Reglamento de Títulos y Grados- Resolución No.7458-CU-2020



Universidad Católica
de Santa María

AREQUIPA-PERU

(51 54) 382038 <http://www.ucsm.edu.pe> [facebook.com/ucsm.edu.pe/](https://www.facebook.com/ucsm.edu.pe/)

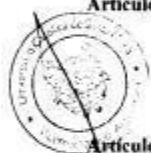
Facultad autorizará el trámite para la expedición del Diploma de Bachiller correspondiente.

TÍTULO III

TÍTULO PROFESIONAL DE PRIMERA ESPECIALIDAD

CAPÍTULO I

DE LAS MODALIDADES DE TITULACIÓN



- Artículo 21** Podrán optar el Título Profesional de Primera Especialidad quienes hayan obtenido el Grado Académico de Bachiller en nuestra Universidad, a través de la presentación y sustentación de una "tesis" o un "trabajo de suficiencia profesional", modalidades establecidas la Ley Universitaria 30220.
- Artículo 22** "La Tesis es un trabajo de investigación que busca medir las competencias profesionales en torno a un área académica o disciplina determinada, en el que se identifica un problema de conocimiento y/o de exigencia para la vida profesional. Aborda dicho problema con argumentación lógica, sustento razonable y aplicando una metodología propia de la disciplina. Los resultados obtenidos se presentan de forma sistemática, lógica y objetiva. En este documento, el autor confronta su posición con la literatura existente acerca del tema, ya que es un análisis y diálogo crítica con la información obtenida".
- Artículo 23** Se entiende el "El Trabajo de Suficiencia Profesional" como una modalidad de Titulación que implica la capacidad teórica y práctica, así como la reflexión crítica sobre las competencias profesionales obtenidas en la formación y en especial en el mundo laboral. La universidad determina el plazo que será de 03 años como mínimo de trabajo, posteriores a su egreso.
- Artículo 24** Los Bachilleres pueden titularse en la modalidad de "Tesis", de forma individual o formando grupo de dos (02); en el caso de la modalidad "trabajo de suficiencia profesional", será individual.



CAPÍTULO II DE LA MODALIDAD DE TESIS

Artículo 25 El procedimiento de aprobación del Proyecto de Investigación se lleva a cabo de la siguiente forma:

- a. Presentación de solicitud dirigida al Decano de la Facultad, por Mesa de Partes Virtual, adjuntado el Proyecto de Investigación. El que debe contener:
 - a) Problema de Investigación
 - b) Objetivos de Investigación
 - c) Justificación
 - d) Marco Teórico
 - e) Metodología (Técnicas e Instrumentos)
 - f) Aspectos Administrativos (Presupuesto y Cronograma)
 - g) Bibliografía
 - h) Otros
- b. Nombramiento del jurado dictaminador, compuesto por dos (02) docentes, a propuesta del Director de Escuela.
- c. En el Dictamen de Proyecto de Investigación, cumpliendo el plazo fijado para dicho fin que no excederá los siete días hábiles, se puede sugerir la variación de enunciado o título, objetivos y/o hipótesis, o el rechazo del mismo.
- d. Una vez aprobado el Proyecto de Investigación, el Director de la Escuela Profesional o quien haga sus veces, designará al asesor, a solicitud del alumno; el asesor guiará el desarrollo del trabajo y al concluir el mismo emitirá su informe de asesoría.
- e. La Escuela es responsable de informar al alumno los requerimientos del Proyecto y de la Tesis, en cuanto a esquema, contenido, citas y otros, a fin que haya correspondencia con el Reglamento de Grados y Títulos.

Artículo 26 El procedimiento de Dictamen del Borrador de Tesis tiene las siguientes etapas:

- a. Presentación del Borrador de Tesis por Mesa de Partes Virtual.
- b. Nombramiento del jurado dictaminador de la plana docente de la Escuela Profesional o del Departamento Académico correspondiente.
- c. Los miembros del jurado, efectúan las observaciones si las hubiera, las mismas que serán notificadas al egresado, el cual procederá a levantarlas trabajándolas conjuntamente con el asesor.



- d. Levantadas las observaciones, el trabajo será revisado por el jurado en conjunto, el cual emitirá el dictamen final de conformidad. Luego en formato digital debe remitirse a la Dirección del Centro de Información y Bibliotecas de la Universidad para determinar su originalidad a través de la identificación del grado de semejanzas del documento en relación a otras investigaciones. Las coincidencias no podrán exceder el 33% del trabajo de investigación, estando a la Constancia del Turnitin.
- e. La Dirección del Centro de Información y Bibliotecas no aceptará Trabajos de Investigación que no cumplan con los requerimientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la UCSM, el de las Escuelas y los protocolos correspondientes.
- f. Con el documento de revisión de la Dirección del Centro de Información y Bibliotecas de la Universidad, el jurado dictaminador dará conformidad para la sustentación correspondiente.

Artículo 27

El procedimiento de titulación mediante la modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional tiene las siguientes etapas:

- a. Solicitud dirigida al Decano de la Facultad.
- b. Nombramiento del jurado evaluador compuesto por 03 docentes de la Escuela Profesional.
- c. Implementación de la Evaluación del informe.

Artículo 28

El plan de trabajo de la modalidad de Suficiencia Profesional deberá contener los siguientes aspectos formales

- Carátula y Contra carátula
- Dedicatoria (Opcional)
- Resumen
- Abstract
- Índice
- Introducción
- Contenido
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Bibliografía
- Anexos



CAPÍTULO III

DEL PROCEDIMIENTO DE SUSTENTACIÓN

Artículo 30 El Jurado Evaluador está conformado por tres miembros: Presidente, Secretario y Vocal. Los miembros del Jurado son docentes de la Escuela Profesional, dictaminadores del Trabajo de Investigación, con el Grado Académico de Maestro y Título Profesional. No es miembro del Jurado, el asesor del Trabajo de Investigación. Se emitirá el decreto que contendrá la designación del Jurado, lugar, día y hora de la sustentación, la misma que será parte del expediente del interesado y será notificada a los miembros del jurado.

Reciben y evalúan la sustentación de la Tesis presentada por el (los) egresado (s), no pudiendo hacer modificaciones del Borrador de Tesis aprobado.

La Escuela es responsable de publicitar los actos de graduación, a través de la Página Web de la Universidad.

Si hubiera duda respecto a la validez de algún documento ingresado al sistema por el interesado, se realizará la consulta a la institución correspondiente, a fin de verificar la validez de los documentos. Dicha función corresponde al Director de Escuela o quien haga sus veces.

Artículo 31 La sustentación para la titulación comprenderá los siguientes momentos:

- a. Exposición de los contenidos según modalidad de titulación.
- b. Formulación de cuestionamientos, aclaraciones u observaciones por parte del Jurado.
- c. Calificación que considera: desaprobado, aprobado por mayoría, aprobado por unanimidad, aprobado por unanimidad con felicitación pública y recomendado su publicación.
- d. Levantamiento del acta correspondiente por duplicado, siendo suscrita por los miembros del jurado y el (los) graduado (s).
- e. La Sustentación Virtual y presencial serán de responsabilidad de cada Escuela Profesional. En el caso de la sustentación virtual, será de acuerdo al Protocolo aprobado por el Consejo Universitario.

Artículo 32 Luego que la tesis o el Trabajo de Suficiencia Profesional, es aprobado con la conformidad de los miembros del jurado, el titulado deberá coordinar con la Escuela



**Universidad Católica
de Santa María**

AREQUIPA-PERU

(51 04) 382038

<http://www.ucsm.edu.pe>facebook.com/ucsm.edu.pe

Artículo 29 Para el trámite de la titulación mediante Trabajo de suficiencia Profesional se debe considerar los siguientes documentos adicionales a los mencionados en el artículo 31 del presente Reglamento:

Documentos que la Universidad ingresa al sistema:

- a) Constancia de egresado.
- b) Verificación del Grado Académico de Bachiller

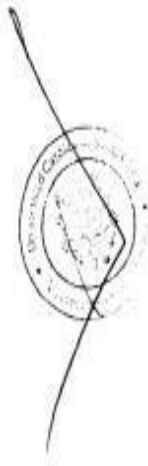
Documentos que el egresado ingresa al sistema:

- a. Certificación del vínculo laboral con el Centro de Trabajo donde se desarrollaron las labores propias de la especialidad;
- b. Boletas de pago originales.
- c. Informe de competencias adquiridas de acuerdo a las exigencias de la Escuela

Documentos que la Universidad ingresará al sistema:

- a. Constancia de Turnitin, expedido por la Dirección de Biblioteca, el mismo que debe acreditar que el trabajo no tiene más del 33% de coincidencias.
- b. Constancia integral de no adeudar dinero, materiales y/o equipos u otros a la Universidad.
- c. Dictamen aprobatorio del Proyecto de Investigación y del Borrador de Tesis, emitido por los dictaminadores y asesores correspondientes.

La Escuela realizará la verificación del Registro en SUNEDU del Grado Académico de Bachiller obtenido por el estudiante.



Anexo 3
Manual Tesis-Alumno

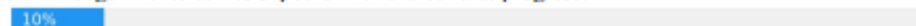
(Imagen 6)

4- Una vez que registren su tesis les parecera el siguiente menu.



(Imagen 7)

5- En 'Seguimiento de Tesis' podrán ver una barra de progreso.



(Imagen 8)

PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN
10%	<ul style="list-style-type: none"> Deberá de esperar un plazo de 7 días hábiles para la asignación de Dictaminadores del Proyecto de Tesis. En caso que no se le asignen deberá de comunicarse con su escuela.
20%	<ul style="list-style-type: none"> Podrá visualizar a los Dictaminadores del Proyecto de Tesis.
30%	<ul style="list-style-type: none"> Deberá de esperar un plazo de 7 días hábiles para la asignación de un Asesor de Tesis. En caso que no se le asignen deberá de comunicarse con su escuela.
40%	<ul style="list-style-type: none"> Podrá visualizar a su Asesor.
50%	<ul style="list-style-type: none"> Deberá de esperar un plazo de 7 días hábiles para la asignación de un Dictaminadores del Borrador de Tesis.

	<ul style="list-style-type: none"> En caso que no se le asignen deberá de comunicarse con su escuela.
60%	<ul style="list-style-type: none"> Podrá visualizar a los Dictaminadores del Borrador de Tesis.
70%	<ul style="list-style-type: none"> Tumitin
80%	<ul style="list-style-type: none"> Deberá de esperar un plazo de 7 días hábiles para la asignación de Jurados y Fecha de Sustentación. En caso que no se le asignen deberá de comunicarse con su escuela.
90%	<ul style="list-style-type: none"> Levantamiento de Observaciones de Sustentación.
100%	<ul style="list-style-type: none"> Tesis Finalizada.

(Tabla 1)

6- En la Imagen 9 podrá visualizar sus datos y de sus compañeros, los botones que se muestran en la imagen son:

- DESCARGAR TESIS- Usted podrá descargar la tesis que registro en el sistema.
- OBSERVACIONES- Usted podrá visualizar todas las observaciones que le hagan sus Dictaminadores o Asesor.

DATOS DE TESIS - TITULACION		
CODIGO DE TESIS	90047	
CODIGO	2025X0001	ALUMNO
TITULO DE LA TESIS		
NOMBRE DE LA TESIS		
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> DESCARGAR TESIS OBSERVACIONES REGRESAR </div>		

(Imagen 9)

7- Podrá visualizar los datos de sus docentes, el docente podrá registrar 3 tipos de resultados.

- RESULTADO
 - PENDIENTE.- Revisión de su Proyecto o Borrador de Tesis.
 - OBSERVADO.- Hizo un o varias observaciones que deberá ser subsanadas.
 - APROBADO.- Aprobó su Proyecto o Borrador de Tesis.

El proceso se repetira en los porcentajes (20, 40, 60).

Para levantar las observaciones deberá de hacer clic en 'BROWSE' y seleccionar su archivo en formato PDF, luego deberá de hacer clic en el boton 'SUBIR TESIS' para actualizar en el sistema y sus docentes puedan visualizar.



DATOS DE TESIS - TITULACION				
CODIGO DE TESIS: <input type="text" value="XXXX"/>		CODIGO	APELLIDOS Y NOMBRES	
		201500001	ALUMNO	
Diccionario de Proyectos Tesis				
CODIGO	APELLIDOS Y NOMBRES	EMAIL	RESULTADO	
XXXX	DOCENTE	email@ucsm.edu.pe	PENDIENTE	
XXXX	DOCENTE	email@ucsm.edu.pe	PENDIENTE	
TITULO DE LA TESIS				
NOMBRE DE LA TESIS				
Activar				
Elegir Activar...				
Botón				
DESCARGAR TESIS		OBSERVACIONES		SUBIR TESIS
REGRESAR				

(Imagen 10)

- 8- Cuando tenga el 70% de avance deberá de ingresar al Link (<http://apps.ucsm.edu.pe/UCSMMTA/index.php>), seleccionar su codigo y luego seleccionar la opcion del grado a solicitar (PREGRADO, MAESTRIA, DOCTORADO), deberá de registrar un codigo de pago para iniciar el proceso para su grado, una vez que pague el sistema le pedira que registre algunos documentos.

Deberá de descargar los PDF's de la imagen 11, en seguimiento aparecera un boton de TURNITIN.



(Imagen 11)

EVALUACIÓN DE TURNITIN

70%

DATOS DE TESIS - TITULACION

CODIGO DE TESIS	FECHA	CODIGO	APellidos y Nombres
		SELECCION	TURNITIN
TITULO DE LA TESIS			
NOMBRE DE LA TESIS			

DESCARGAR TESIS OBSERVACIONES TURNITIN REVISAR

(Imagen 12)

9- Le aparecera otra pagina donde deberá de registrar 3 documentos:

- Compromiso de Asesoria
- Dictamen de Borrador de Tesis
- Tesis en formato Word

Deberá de esperar una respuesta en 7 dias hábiles, deberá de hacer clic de nuevo en el boton turnitin para revizar si cumple con lo requerido en la norma de Turnitin se le emitira una constancia atravez del sistema, en caso contrario aparecera un cuadro con las observaciones que deberá de subsanar.

Proceso de evaluacion Turnitin

Indicaciones

- La tesis debe cumplir el siguiente formato (Pregrado) [Descargar Aquí \(Indispensable\)](#)
- El resultado se publicará en 5 dias (lunes a viernes)

Acepto y cumpla las Indicaciones

(Imagen 13)

Autores	2015X0001 - ALUMNO	
Correo electrónico	<input type="text"/>	
Celular	<input type="text"/>	
Título	DESARROLLO PSICOMOTOR Y DEL LENGUAJE	
Seleccionar Dictamen Aprobatorio de Borrador de Tesis PDF	<input type="text"/>	Browse
	tamaño máximo de archivo 3Mb y tipo .pdf	
Seleccionar Compromiso de Asesoría PDF	<input type="text"/>	Browse
	tamaño máximo de archivo 3Mb y tipo .pdf	
Seleccionar Archivo	<input type="text"/>	Browse
	tamaño máximo de archivo 50Mb y tipo .docx, .pdf	
Nota: En caso de no cumplir con las indicaciones la tesis se observará.		

(Imagen 13)

- 10- Se le asignará a sus jurados y la fecha de sustentación que se le enviara a su correo institucional, donde se agendará en el sistema, deberá de descargar el SW Microsoft Team y ingresar con su correo institucional, deberá de estar una hora antes de su sustentación para hacer pruebas de conexión.



Anexo 4

Modificación de reglamento específico de grados y títulos de la facultad de ciencias e ingenierías físicas y formales

INDICE

Introducción

1. Objetivo
2. Alcance
3. Aspectos generales
4. Diseño y Mejora de procesos
5. Diseño y Mejora de procedimientos
6. Bibliografía de referencia

INTRODUCCION

Por medio de la elaboración del manual del reglamento específico de grados y títulos de la facultad de ciencia e ingenierías físicas y formales, se tiene como objetivo la modificación y establecer tiempos de mejora en los procesos del sistema virtual ERP de grados y títulos de la carrera de ingeniería industrial.

Que, en función a la aplicación de la guía, se ha visto por conveniente actualizar su contenido para que oriente a los estudiantes a conocer los procedimientos paso a paso y tiempos que se tiene para cumplir con las dudas que tengan de este proceso. Estableciendo tiempos y creando un espacio para quejas y/o consultas que el usuario pueda tener.

Tanto administrativos como estudiantes encontraran en el presente procedimiento, las nociones básicas sobre los procesos, como estos pueden compararse e insurreccionarse dentro de un sistema y como el ciclo de mejora continua puede utilizarse para gestionar y mejorar permanentemente la secuencia de procesos que tiene la universidad.

1. OBJETIVO

Facilitar la identificación, diseño, mejora y documentación de los procesos y procedimientos del sistema ERP de la universidad para que el estudiante y/o usuario tenga un mejor entendimiento del funcionamiento.

2. ALCANCE

El siguiente manual aplica únicamente para la facultad de ciencias e ingenierías físicas y formales de la Universidad Católica de Santa María.

3. ASPECTOS GENERALES

Se usó como referencia el Manual Tesis Alumno que brinda la universidad y el reglamento de títulos de la Universidad Católica de Santa María.

4. DISEÑO Y MEJORA DE PROCESOS

A continuación, se presenta una síntesis de los pasos y elementos que deben tomarse en consideración para poder efectuar una identificación y diseño de procesos institucionales. Como ya se mencionó se tomará como base los dos manuales que se tiene.

4.1 Conformación de equipos

Los miembros que conformaran serán tanto el personal administrativo como personal netamente que se encargue de todo el sistema de grados y título.

4.2 Identificación de procesos

¿Para quién lo hacemos? Todos los usuarios que quieran saber el proceso de titulación

¿Cómo lo hacemos? Mejora en los tiempos y aceptación por parte administrativa de recibir consultas/quejas que pueda tener el usuario por medio un asistente virtual.

¿Qué hacemos? Mejorar sistema ERP de la universidad

5. DISEÑO Y MEJORA DE PROCEDIMIENTOS

Anexo 5

Diseño y mejora de procedimientos

USUARIO	Ingreso a la Pagina ERP de la universidad UCSM
USUARIO	Acceso a área de grados y títulos para dudas y consultas que pueda tener.
USUARIO	Con la información brindada, sube proyecto de tesis
USUARIO	Espera de los 5 días hábiles para indicar quienes serán dictaminadores
USUARIO	Dudas y consultas vía asesoramiento con Área de grados y títulos
USUARIO	Asignación de asesor de tesis luego de recibir la aprobación de plan de tesis por parte de los dictaminadores dentro de los 5 días permitidos.
USUARIO	Revisión y seguimiento del borrador de tesis hasta su aceptación por parte del docente
USUARIO	Pasa turnitin- 5 días hábiles, dar observaciones
USUARIO	Fecha para su asignación de jurados y sustentación- 5 días hábiles
USUARIO	Tesis terminada

5.1. BIBLIOGRAFIA

5.2. Manual del Alumno

MANUAL DE TESIS (ALUMNO)

- 1- Ingresar al link (apps.ucsm.edu.pe/UCSMERP/tesis.php).
- 2- Seleccionar el codigo con el que van a empezar hacer su Tesis.



(Imagen 1)

- 3.- Luego le aparecera el boton 'Subir Proyecto de Tesis' como se muestra en la imagen 5, luego debera de llenar los datos que solicitan en la imagen 6, evitar caracteres especiales como (comillas simples o dobles, Super indice o sub indice).



(Imagen 5)

5.3. TUPA

Texto Único de Procedimientos Administrativos - "UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA"	
Denominación del Procedimiento Administrativo	
"Aprobación del Proyecto de Tesis"	
Código: PA1130733D4E	
Descripción del procedimiento	
Es la presentación y asignación de jurado dictaminador para proyecto de tesis	
Requisitos	
1.- Ingreso del Proyecto de Tesis por el Sistema ERP 2.- Solicitud de asignación de dictaminadores del proyecto de tesis por Mesa de Partes Virtual	
Formularios	
Canales de atención	
Atención Presencial: Urb. San José C-12 Atención Virtual: gjimenez@ucsn.edu.pe, caepg@ucsm.edu.pe, caepg.esp@ucsm.edu.pe Atención telefónica: 054-382038 Anexo 1120, 1181, 1167	
Pago por derecho de tramitación	Modalidad de pagos
Maestría Gratuito Doctorado Gratuito	Otras opciones Agencia Bancaria: Generar código de pago por Plataforma del Sistema ERP.
Plazo de atención	Calificación del procedimiento
7 días hábiles	Evaluación previa- Silencio Administrativo Negativo: Si vencido el plazo de atención, no obtiene respuesta, puede interponer los recursos administrativos.



Anexo 5

Anexo 6

Cuestionario de desempeño

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PROCESO DE GRADOS Y TÍTULO

✕ ⋮

B *I* U  

El siguiente cuestionario tiene como objetivo evaluar el desempeño laboral del personal administrativo en el proceso de grados y títulos de la Universidad Católica de Santa María. La información recopilada permitirá identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión y atención a los estudiantes. Se solicita responder de manera objetiva y precisa.

Responda cada pregunta de acuerdo con su experiencia laboral.

En caso de preguntas numéricas, proporcione valores aproximados según su actividad mensual.

Si alguna pregunta no aplica a su labor, indíquelo en la respuesta.



¿Quiénes respondieron?

Correo electrónico

ezenteno@ucsm.edu.pe

Nombres y Apellidos

1 respuesta

ELIDA ZENTENO MURILLO

Área de trabajo dentro de la UCSM

1 respuesta

DIRECCION DE REGISTRO Y ARCHIVO ACADEMICO|

Tiempo de servicio en la universidad (años/meses)

1 respuesta

20 AÑOS

Cargo que ocupa

1 respuesta

TECNICO DE REGISTRO Y ARCHIVO ACADEMICO

¿Cuántos trámites administrativos procesa en promedio al mes?

1 respuesta

250 TRAMITES ENTRE PROCESO DE TITULACION, GRADOS Y VERIFICACIONES ADMINISTRATIVAS

¿Cuánto tiempo, en minutos u horas, tarda en responder consultas de los estudiantes?

1 respuesta

5 MIN

¿Cuántas tareas relacionadas con grados y títulos logra completar dentro del plazo establecido?

1 respuesta

TODO POR QUE TRABAJAMOS CON CRONOGRAMA QUE ESTA ESTABLECIDO EN DIRECTIVAS

¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrenta en la gestión de trámites de titulación?

1 respuesta

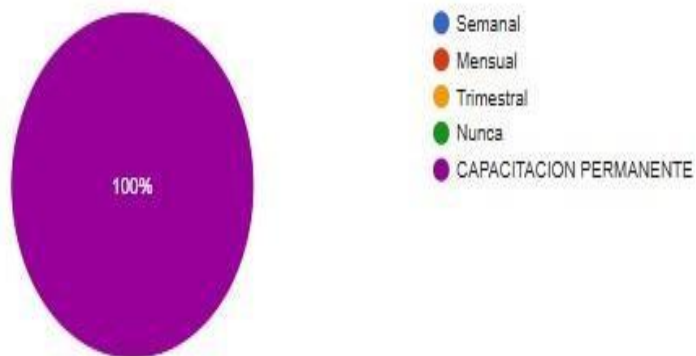
LEY UNIVERSITARIA CAMBIA - OBSERVACIONES EN LOS EXPEDIENTES

¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones sobre el uso del ERP y herramientas

 Copiar gráfico

digitales? (Semanal, Mensual, Trimestral, Nunca)

1 respuesta



¿Cuántas horas de capacitación sobre el ERP ha recibido en los últimos tres meses?

1 respuesta

TODOS LOS DIAS

¿Considera que las capacitaciones que recibe son suficientes y efectivas? ¿Qué aspectos mejorarían su aprendizaje en estas áreas?

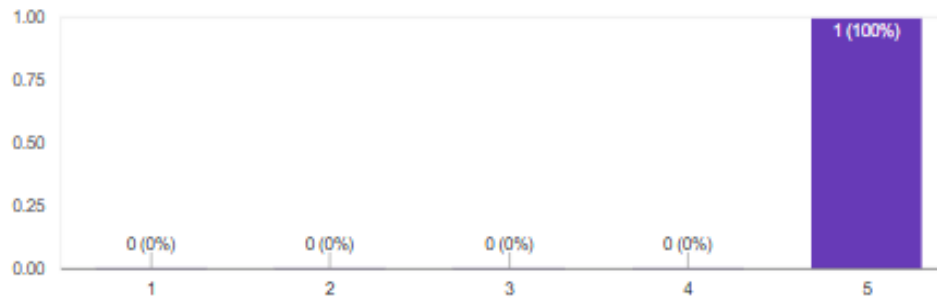
1 respuesta

SUFICIENTES Y EFECTIVAS - EL ASPECTO DE HERRAMIENTAS DIGITALES

¿En qué medida el uso de las plataformas digitales de la UCSM facilita su trabajo?

 Copiar gráfico

1 respuesta



¿Qué mejoras considera necesarias en las herramientas tecnológicas que utiliza para la gestión de grados y títulos?

1 respuesta

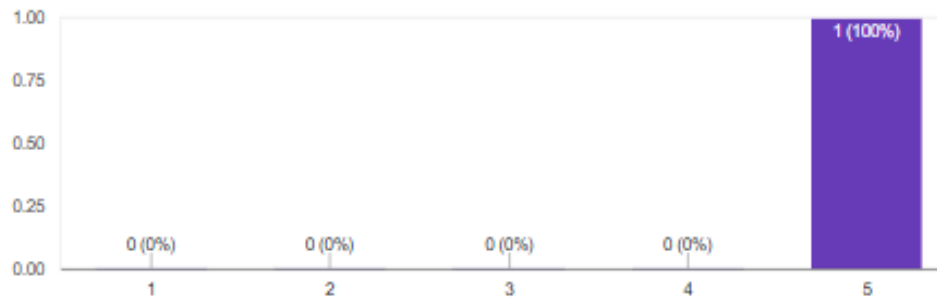
TENEMOS LAS ADECUADAS PARA EL TRABAJO QUE SE REALIZA

Sección 3: Satisfacción y Evaluación del Desempeño

¿Cómo evalúa la carga laboral en su puesto en relación con sus responsabilidades?

 Copiar gráfico

1 respuesta



¿Considera que su desempeño es evaluado de manera objetiva y periódica? ¿Cómo se lleva a cabo esta evaluación?

1 respuesta

NO NOS EVALUACION

¿Qué incentivos o estrategias podrían implementarse para mejorar el desempeño y la motivación del personal en el área de grados y títulos?

1 respuesta

ECONOMICO - ES CUANTO A ESTRATEGIAS SIEMPRE MEJORAR LOS SISTEMAS

¿Qué cambios recomendaría para optimizar los procesos administrativos en la gestión de titulación?

1 respuesta

UNA REINGENIERIA EN LOS PROCESO DESDE EL INICIO

ENCUESTA REALIZADA A DIRECTORA DE LA CARRERA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

¿Quiénes respondieron?

Correo electrónico

dtupayachy@ucsm.edu.pe

Nombres y Apellidos

1 respuesta

Danny Pamela tupachy quispe

Área de trabajo dentro de la UCSM

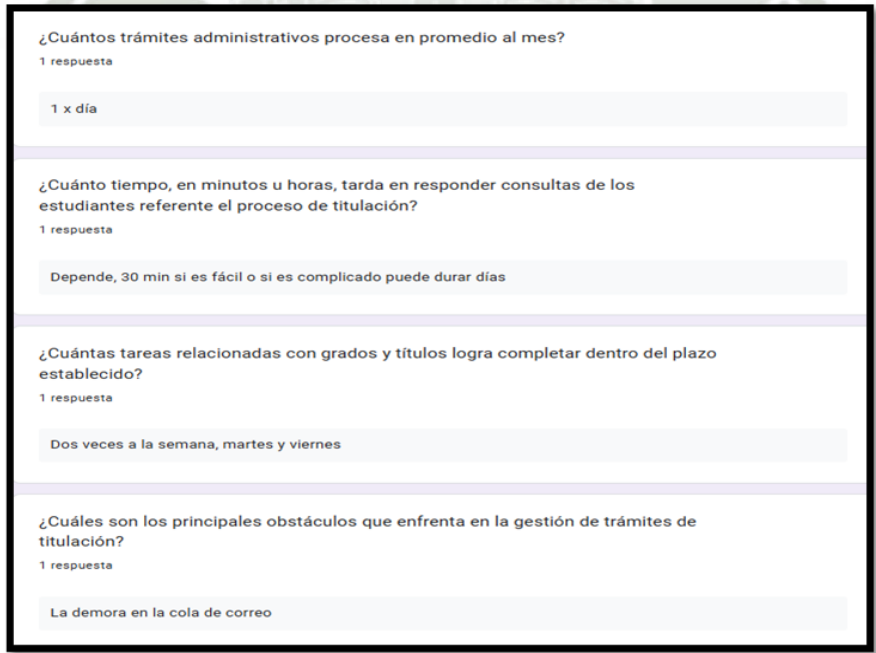
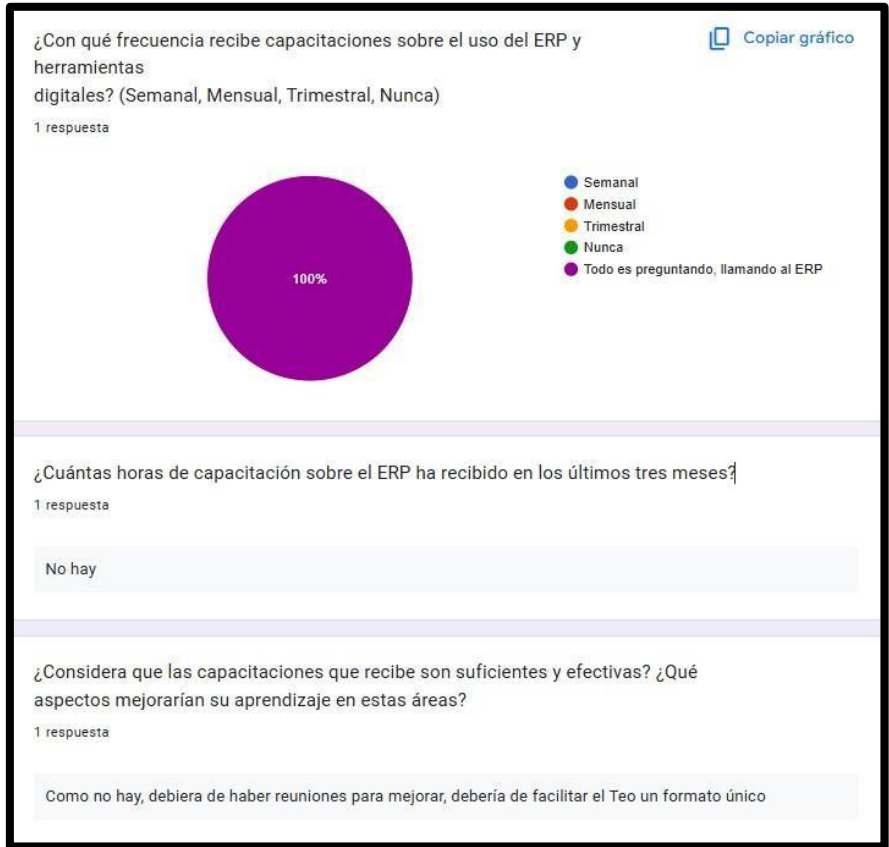
1 respuesta

Unidad académica

Tiempo de servicio en la universidad (años/meses)

1 respuesta

19 años



¿Considera que las capacitaciones que recibe son suficientes y efectivas? ¿Qué aspectos mejorarían su aprendizaje en estas áreas?

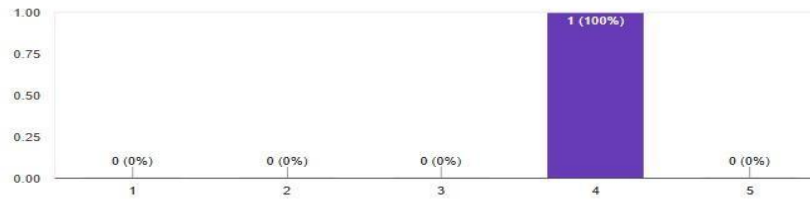
1 respuesta

Como no hay, debiera de haber reuniones para mejorar, debería de facilitar el Teo un formato único

¿En qué medida el uso de las plataformas digitales de la UCSM facilita su trabajo?

[Copiar gráfico](#)

1 respuesta



¿Qué mejoras considera necesarias en las herramientas tecnológicas que utiliza para la gestión de grados y títulos?

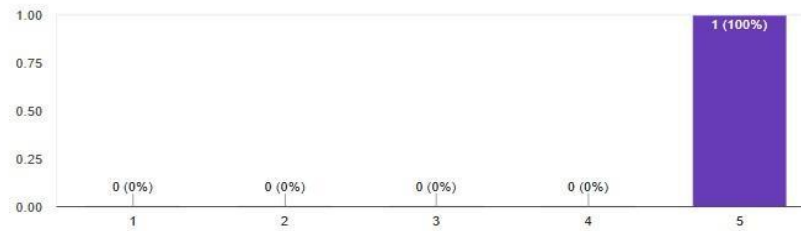
1 respuesta

No tengo una opción que me diga que late los títulos de las tesis, para que no sea repetitivas

¿Cómo evalúa la carga laboral en su puesto en relación con sus responsabilidades?

[Copiar gráfico](#)

1 respuesta



¿Considera que su desempeño es evaluado de manera objetiva y periódica? ¿Cómo se lleva a cabo esta evaluación?

1 respuesta

Por cumplimiento, dando plazos establecidos. Sino llaman a los docentes,

¿Qué otros procesos apoya usted en la titulación?

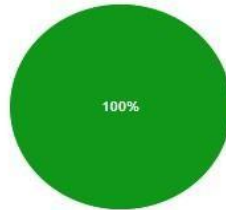
1 respuesta

Plan de tesis, asignación de dictaminadores, conversar con los jurados para sustentación.

¿Tiene inconvenientes con el sistema? ¿Se demora en guardar alguna información dentro del sistema ERP?

 Copiar gráfico

1 respuesta



- Sí
- No
- Tal vez
- A veces no se actualiza y no se guarda la información. se demora en actualizar el sistema

¿Qué incentivos o estrategias podrían implementarse para mejorar el desempeño y la motivación del personal en el área de grados y títulos?

1 respuesta

Reuniones de fraternidad, para compartir

¿Qué cambios recomendaría para optimizar los procesos administrativos en la gestión de titulación?

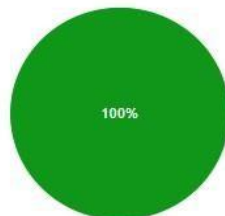
1 respuesta

El sistema, debería dar una alerta al Docente y al alumno

Esta de acuerdo en recibir un incentivo por cada tesis terminada

 Copiar gráfico

1 respuesta




- Sí
- No
- Tal vez
- Evaluar al docente para el tema, del incentivo. Dando tutorías a los asesores, pagadas para esa hora

Anexo 7
Formato de validez

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN LOS EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

DATOS DEL INVESTIGADOR
Nombre de la Investigación: Propuesta de mejora en la calidad de servicio del Sistema de Grados y el desempeño laboral en la Universidad Católica de Santa María
Autor: Huarca Jara, Nayeli Daniela
Nombre del instrumento: Encuesta

DATOS DEL EXPERTO
Apellidos y Nombres: Callab Conza, Miguel Mestre
Grado Académico: Magister
Mención: Análisis y Visualización en datos masivos


70463610

I. Breve explicación del constructo

Para la investigación "Propuesta de mejora en la calidad de servicio del Sistema de Grados y el desempeño laboral en la Universidad Católica de Santa María" Se realizará una encuesta de 72 preguntas para evaluar la percepción que tienen los tesisistas sobre la calidad de servicio en los procesos de grados y títulos de la Universidad Católica de Santa María, con la finalidad de generar una propuesta de mejora que pueda ser aplicada.

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

		Relevancia				Representatividad				Claridad				Sugerencia o Comentarios			
Colocar información sobre la escala. Ejemplo Justificación moral: Implica justificar un acto o conducta inmoral como algo que beneficia con un propósito moral mayor o de causa digna																	
Nº	Ítems o preguntas	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
1	¿Consideras que te dieron la información para iniciar la titulación?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
2	¿El video tutorial fue enviado junto con los requerimientos de titulación?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
3	¿Te brindaron la asesoría adecuada para iniciar con el proceso de titulación?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
4	¿El video tutorial especifica y detalla como debe de subir el plan de tesis?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
5	¿El ERP indica que su plan de tesis fue revisado?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
6	¿Considero que el ERP es fácil de usar?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
7	¿Considero que el ERP del sistema de grados y titulados es accesible?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
8	¿Resolvieron todas sus dudas con respecto al ERP?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
9	¿La respuesta fue rápida con respecto a sus consultas?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
10	¿El personal fue amable con todas sus consultas?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
11	¿El personal fue respetuoso con todas sus consultas?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
12	¿El personal fue responsable y le brindo toda la ayuda necesaria?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
13	¿El personal es paciente y tolerante?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
14	¿La actitud que muestra el personal es amable?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
15	¿El personal se ha preocupado por mantenerlo informado?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
16	¿El tiempo de respuesta con respecto los trámites fue rápido?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
17	¿El tiempo de respuesta de los dictaminadores fue rápido?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
18	¿Me siento satisfecho con la calidad del personal?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
19	¿Siento que el personal es muy responsable?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
20	¿El jurado dictaminador demoró en brindar las observaciones?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
21	¿Tiempo en el que el jurado dictaminador demoró en aprobar el plan de tesis?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
22	¿El jurado dictaminador responde a los mensajes o llamadas?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
23	¿Me cambiaron de jurado dictaminador porque no me enviaba las observaciones?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
24	¿Me comuniqué de manera rápida con el jurado dictaminador?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
25	¿Considero que el jurado dictaminador es responsable?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
26	¿Considero que estuve solo en todo el proceso de titulación?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
27	¿Bono adicional por cada tesis?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
28	¿El asesor de tesis fue fácil de conseguir?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
29	¿El asesor me apoyo en todo proceso?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				
30	¿No tuve apoyo del asesor y tuve que buscar un asesor externo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3				

31	El asesor se reunió conmigo varias veces hasta terminar la tesis	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
32	El asesor no se reunió conmigo solo revisó la tesis al final	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
33	El asesor de tesis me dio las observaciones de manera responsable y rápida	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
34	El asesor de tesis se negó en darme las observaciones	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
35	El asesor de tesis mostró preocupación en todo el proceso de titulación	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
36	El asesor de tesis siempre fue paciente	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
37	Tuve que pagar un asesor externo	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
38	Con respecto al sistema de turnitin, el personal fue amable	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
39	El personal se preocupa por brindarle un seguimiento de tesis	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
40	Con respecto al sistema de turnitin, el personal responde rápidamente	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
41	El personal que labora en el sistema de turnitin tiene mucha carga laboral	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
42	Observaciones que brindo el personal que labora en el área de turnitin fue clara	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
43	El formato de tesis que se presenta en la biblioteca es el mismo que el dieron en su escuela profesional	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
44	¿Debería de haber un área donde me ayuden con los formatos?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
45	La tecnología que utiliza la universidad es amigable y flexible	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
46	La organización de la universidad con respecto al sistema de grados y títulos es de calidad	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
47	¿Considero que el proceso de titulación debe de realizarse en los últimos años de la carrera?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
48	¿Considero que debe de haber un curso en pregrado donde me enseñen hacer el plan de tesis?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
49	¿Considero que debe haber un curso en pregrado donde termine de hacer toda la tesis?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
50	En los cursos de pre grado he terminado de desarrollar mi plan de tesis	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
51	El plan de tesis que desarrolle en pregrado me ha servido para graduarme	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
52	He aprendido a hacer la tesis en pregrado	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
53	¿Me siento satisfecha con los cursos de pregrado relacionados a la investigación y tesis?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
54	¿Me hubiera titulado más rápido si habría cursos donde se ejecute el plan de tesis?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
55	¿Fue fácil para mí hacer la tesis?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
56	¿El trámite de la tesis fue fácil de seguir?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
57	¿Me siento satisfecho con los procedimientos que sigue la universidad?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
58	¿Si tuviera que volver a estudiar mi carrera profesional, escogería a esta universidad?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
59	Creo que todas las universidades de la región presentan las mismas dificultades	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

60	El proceso de titulación fue rápido en mi universidad	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
61	Me titularía más rápido si hubiera una oficina solo del sistema de grados y títulos	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
62	Me gustaría que haya una oficina de seguimiento del Sistema de grados y títulos	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
63	Si hubiera incentivos para los asesores de la universidad, recibiría un mejor asesoramiento	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
64	Considero que el principal problema es que los asesores no están preparados	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
65	¿Si hubiera sanciones para los asesores y/o dictaminadores podrían más empeño en su función?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
66	¿Estaría dispuesto a pagar por un curso adicional donde me enseñen hacer la tesis?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
67	¿Los alumnos que se titulen rápido deberían de tener descuentos?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
68	¿Considero que deberían de cambiar el sistema de titulación que maneja la universidad?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
69	¿Debe haber un área donde me brinde toda la información con respecto a los trámites que debo de realizar para titularme?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
70	¿Me siento satisfecha con la colación virtual?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
71	¿Considero que la colación debería ser presencial?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
72	Me siento satisfecha con la graduación	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
73	El pago que realice por los derechos de titulación corresponde a la calidad de servicio brindado	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
74	Me demoré demasiado solo por los trámites de la universidad	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
75	¿Que consideras que debe hacer la universidad para mejorar su sistema de grados y títulos?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

Ingeniero:

Max Edwin Delgado Montesinos

Presente. -

Asunto: Validación de instrumento

Estimado (a):

Me es muy grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo y así mismo; hacer de su conocimiento que, siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en el siguiente tema de investigación: **"PROPUESTA DE MEJORA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL SISTEMA DE GRADOS Y TITULOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA"**.

A continuación, le presentamos las matrices y formatos a tomar en cuenta para la validación:

1. Matriz de consistencia.
2. El instrumento (cuestionario).
3. Formato de validación de juicio de experto.

Sus observaciones y recomendaciones de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De antemano agradeceré su valiosa cooperación por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Huarca Jara, Nayeli Daniela

DNI 72701202

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cómo se va a mejorar la calidad de servicio del sistema de grados Y títulos el desempeño laboral en la universidad católica de santa maría?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se puede diagnosticar el sistema ERP en el tiempo de respuesta del servicio para brindarles un mejor servicio a los alumnos? • ¿Cuáles son las principales debilidades del proceso de titulación de los estudiantes titulados de la UCSM (ERP)? • ¿Cómo se diseñará la propuesta de mejora para optimizar los procesos del sistema ERP y la gestión administrativa en el contexto de la titulación universitaria? • ¿Cómo se realizará la evaluación de la propuesta de mejora, considerando la calidad de servicio y la mejora en el desempeño laboral? 	<p>Objetivo general</p> <p>Proponer una mejora en el sistema ERP de grados y títulos para optimizar la calidad del servicio y contribuir a un mejor desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Católica de Santa María.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la percepción de los estudiantes titulados sobre la calidad del servicio del sistema ERP. • Identificar las principales debilidades del ERP en eficiencia, accesibilidad y facilidad de uso. • Evaluar el impacto del ERP actual en el desempeño del personal administrativo. • Diseñar una propuesta de mejora tecnológica y procedimental del sistema ERP. • Establecer indicadores para medir la mejora en la calidad del servicio y el desempeño laboral. 	<p>Se mejora la calidad del servicio de grados y títulos del ERP a través de las capacitaciones y creación del área de grados para los docentes y estudiantes, optimizando el tiempo de respuesta del proceso de titulación en la Universidad Católica de Santa María</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de Servicio del ERP</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - D.1: Tiempo promedio del trámite - D.2: Calificación de la experiencia - D.3.: Tiempo de respuesta del sistema. <p>Variable 2:</p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - D.1: N° de tramites procesados por mes - D.2: % de empleados capacitados en ERP - D.3.: Satisfacción del persona (escala 1-10) 	<p>Enfoque: Mixto</p> <p>Tipo de investigación: Cuantitativo y descriptiva</p> <p>Nivel de Investigación: Puro</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Población: 1175765 ciudadanos de Arequipa metropolitana de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú: Proyecciones de Población por Departamento, Provincia y Distrito, 2018 – 2020.</p> <p>Muestra: 144 egresados</p> <p>Técnica: Encuesta Entrevista Revisión documental</p> <p>Instrumentos: Cuestionario escala de Likert Guía de entrevista Fichas de análisis documental</p> <p>Métodos de análisis de datos SPSS versión 25</p>

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto:	Delgado Montesinos Max Edwin
Institución donde labora:	Universidad Católica de Santa María
Autor (s) del instrumento(s):	Huarca Jara, Nayeli Daniela


II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS					
		Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy Buena
1 Claridad	Esta formulada con lenguaje apropiado					✓
2 Objetividad	Esta expresado en conductas observables					✓
3 Actualización	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					✓
4 Organización	Existe una organización lógica					✓
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					✓
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					✓
7 Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos de la tecnología educativa					✓
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10 Pertinencia	El cuestionario es aplicable					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento cumple con los requerimientos del proyecto de investigación
- Se recomienda su implementación

Arequipa


 ING. MAX DELGADO
 COD 1258
 CIP 36044

GUÍA DE ENTREVISTA

1. ¿Cuántos trámites administrativos procesa en promedio al mes?
2. ¿Cuánto tiempo, en minutos u horas, tarda en responder consultas de los estudiantes?
3. ¿Cuántas tareas relacionadas con grados y títulos logra completar dentro del plazo establecido?
4. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrenta en la gestión de tramites de titulación?
5. ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones sobre el uso del ERP y herramientas digitales?
6. ¿Cuántas horas de capacitación sobre el ERP ha recibido en los últimos tres meses?
7. ¿Considera que las capacitaciones que recibe son suficientes y efectivas? ¿Qué aspectos mejorarían su aprendizaje en estas áreas?
8. ¿En qué medida el uso de las plataformas digitales de la UCSM facilita su trabajo?
9. ¿Qué mejoras considera necesarias en las herramientas tecnológicas que utiliza para la gestión de grados y títulos?
10. ¿Cómo evalúa la carga laboral en su puesto en relación con sus responsabilidades?
11. ¿Considera que su desempeño es evaluado de manera objetiva y periódica? ¿Cómo se lleva a cabo esta evaluación?
12. ¿Qué incentivos o estrategia podrían implementarse para mejorar el desempeño y la motivación del personal en el área de grados y títulos?
13. ¿Qué cambios recomendaría para optimizar los procesos administrativos en la gestión de titulación?
14. ¿Está de acuerdo en recibir un incentivo por cada tesis terminada

Anexo 8

Toma de tiempos en el proceso de titulación por medio del programa BPM

Simulation Results

Proceso 1		Parallel Gateway	Gateway	1	1				
Dar seguimiento al estado del proceso	Task	1	1	1h	1h	1h	1h		
Levantar observaciones	Task	0	0	0	0	0	0		
Asignar asesor de tesis	Task	1	1	3d	3d	3d	3d		
Subir borrador de tesis	Task	1	1	5m	5m	5m	5m		
Revisar borrador de tesis	Task	5	5	45d	45d	45d	225d		
¿Se tiene comentarios?	Gateway	5	5						
Ingresar comentarios a la plataforma	Task	4	4	1h	1h	1h	4h		
Aprobar borrador de tesis	Task	1	1	1h	1h	1h	1h		
Comunicarse con el asesor y levantar observaciones	Task	4	4	1h	1h	1h	4h		
Asignar jurados dictaminadores del borrador de tesis	Task	1	1	3d	3d	3d	3d		
Subir la tesis e iniciar con el proceso de turnitin	Task	1	1	30m	30m	30m	30m		
¿Se aprobó?	Gateway	1	1						
Pagar documentación	Task	1	1	10m	10m	10m	10m		
Levantar observaciones	Task	0	0	0	0	0	0		
Sustentar tesis	Task	1	1	45m	45m	45m	45m		
Tesis Aprobada	End event	1							
Parallel Gateway	Gateway	1	1						

Export to Excel Print

Simulation Results

Proceso de Tesis		Parallel Gateway	Gateway	1	1				
Dar seguimiento al estado del proceso	Task	1	1	1h	1h	1h	1h		
Levantar observaciones	Task	0	0	0	0	0	0		
Asignar asesor de tesis	Task	1	1	1d	1d	1d	1d		
Subir borrador de tesis	Task	1	1	5m	5m	5m	5m		
Revisar borrador de tesis	Task	5	5	30d	30d	30d	150d		
¿Se tiene comentarios?	Gateway	5	5						
Ingresar comentarios a la plataforma	Task	4	4	1h	1h	1h	4h		
Aprobar borrador de tesis	Task	1	1	1h	1h	1h	1h		
Comunicarse con el asesor y levantar observaciones	Task	4	4	1h	1h	1h	4h		
Asignar jurados dictaminadores del borrador de tesis	Task	1	1	1d	1d	1d	1d		
Subir la tesis e iniciar con el proceso de turnitin	Task	1	1	30m	30m	30m	30m		
¿Se aprobó?	Gateway	1	1						
Pagar documentación	Task	1	1	10m	10m	10m	10m		
Levantar observaciones	Task	0	0	0	0	0	0		
Sustentar tesis	Task	1	1	45m	45m	45m	45m		
Tesis Aprobada	End event	1							
Parallel Gateway	Gateway	1	1						

Export to Excel Print